



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO :3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

***Analisis Agile Leadership* dalam Pelayanan Pembuatan
e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bandung Barat**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Sandra Novia Maharani

2017310012

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO : SK BAN-PT NO :3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

***Analisis Agile Leadership* dalam Pelayanan Pembuatan
e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bandung Barat**

Skripsi

Oleh

Sandra Novia Maharani

2017310012

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Sandra Novia Maharani
Nomor Pokok : 2017310012
Judul : Analisis *Agile Leadership* dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 27 Januari 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Deny Marcelinus Tri Aryadi, Drs., M.Si. : _____

Sekretaris

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. : _____

Anggota

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sandra Novia Maharani
NPM : 2017310012
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Judul : Analisis *Agile Leadership* dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya tulis yang pernah dibuat dan diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain, Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 13 Januari 2021



Sandra Novia Maharani

LEMBAR PLAGIARISME

Sandra Novia Maharani_Cek Skripsi Ganjil 20/21

ORIGINALITY REPORT

22%	20%	6%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sogang University Student Paper	2%
2	id.scribd.com Internet Source	1%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
5	taufiqurokhman.com Internet Source	1%
6	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
7	jdih.bandungbaratkab.go.id Internet Source	1%
8	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
9	id.123dok.com Internet Source	1%

ABSTRAK

Nama : Sandra Novia Maharani

NPM : 2017310012

Judul : Analisis *Agile Leadership* dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat

Penelitian ini dilaksanakan untuk menjelaskan penerapan *agile leadership* dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat (Disdukcapil KBB). Sebagai sebuah wilayah administratif Kabupaten yang baru, KBB telah berhasil membuat terobosan pelayanan e-KTP berupa program My Darling. Berdasarkan observasi penelitian, ditemukan indikasi bahwa Kepala Disdukcapil memiliki karakteristik *agile leadership* yang mendorong kemunculan terobosan program My Darling.

Agile Leadership menjadi model analisis yang digunakan dalam penelitian ini, karena mampu menjelaskan karakteristik kepemimpinan yang tangkas dalam kerangka pelayanan publik. Model ini memiliki sepuluh karakteristik yang terdiri dari kemampuan komunikasi mendalam dan terfokus, kemampuan beradaptasi terhadap tantangan, kemampuan mengalokasikan asset, kemampuan untuk mengidentifikasi peluang, kemampuan memilih solusi terbaik, kemampuan merealisasikan ide secara terukur, kemampuan mengoperasionalkan inovasi, kemampuan membuat rencana kerja secara partisipatif, kemampuan membangun progress kerja secara akuntabel, dan kemampuan mendorong kebiasaan baru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dalam mencari data dan informasi, peneliti melakukan wawancara mendalam pada beberapa informan antara lain beberapa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KBB serta para pengguna layanan. Studi dokumen juga dilakukan dalam penelitian ini untuk memperoleh pemahaman mengenai *agile leadership* dalam pelayanan e-KTP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Disdukcapil telah memenuhi sepuluh karakteristik *agile leadership* dalam pelayanan e-KTP. meskipun demikian terdapat tantangan yaitu Kepala Disdukcapil KBB belum mampu mengidentifikasi dan mengubah keterbatasan sumber daya menjadi peluang untuk berinovasi.

Kata Kunci: *Agile Leadership*, pelayanan e-KTP, My Darling, Disdukcapil KBB

ABSTRACT

Name : Sandra Novia Maharani

NPM : 2017310012

Title : Agile Leadership Analysis in E-KTP Making Services at the Department of Population and Civil Registration of West Bandung Regency

This research was conducted to explain the application of agile leadership in the service of making e-KTP at Disdukcapil KBB. As a new administrative district, KBB has succeeded in making a breakthrough in e-KTP services in the form of the My Darling program. Based on research observations, there are indications that the Head of Disdukcapil has agile leadership characteristics that led to the breakthrough of the My Darling program.

Agile Leadership is the analytical model used in this study, because it is able to explain the characteristics of agile leadership within the framework of public service. This model has ten variables consisting of in-depth and focused communication skills, the ability to adapt to challenges, the ability to allocate assets, the ability to identify opportunities, the ability to choose the best solution, the ability to realize ideas in a measurable manner, the ability to operationalize innovation, the ability to make participatory work plans, the ability to build work progress in an accountable manner, and the ability to encourage new habits. This research uses descriptive qualitative research methods. In searching for data and information, researchers conducted in-depth interviews with several informants, including some employees of the KBB Population and Civil Registration Service and service users. Document studies were also carried out in this study to gain an understanding of agile leadership in e-KTP services.

The results showed that the Head of Disdukcapil had fulfilled ten agile leadership characteristics in the e-KTP service. however, there are challenges, namely the Head of Disdukcapil KBB has not been able to identify and transform limited resources into opportunities for innovation.

Keywords: Agile Leadership, e-KTP service, My Darling, Disdukcapil KBB

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul penelitian “Analisis *Agile Leadership* dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat”. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, memberikan ide dan masukan kepada penulis saat dalam proses penyusunan skripsi. Kemudian tidak lupa penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bapak Dr. Pius Sugeng selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Mas Sakti Herwanto, S.IP., MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan dan juga selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan arahan dan memotivasi penulis agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Segenap dosen pengajar Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.

5. Bapak Agus Tisna Ruhanda M.M.PD selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.
6. Bapak Syahroni, Bapak Cuncun, Bapak Wiki, dan Ibu Nury serta segenap para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat yang sudah membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
7. Seluruh masyarakat pengguna layanan yang telah bersedia dimintai wawancara oleh penulis.
8. Keluarga penulis (Daddy, Bunda, Bombom, dan Abang Fathan) yang tiada selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada penulis ketika menyusun skripsi.
9. Aprillio Tri dan Meyliza Dwi selaku kakak sepupu penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman Tamar Butoh (Riza, Alput, Elby, Regita dan Denya) yang selalu menemani peneliti pada saat mengumpulkan data, mendengarkan cerita saya, memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Oshwin dan Yashinta selaku teman SMA penullis, yang selalu memberikan keceriaan, dan menghibur penulis dikala sedih.
12. Rahel Jessica, Reyhana, Syahfira Rosa dan Dwinanda yang selalu mewarnai hari-hari penulis selama berada di kampus dan selalu menghibur penulis disaat jenuh maupun sedih.

13. Rivelda Julia Helvira dan Eldo Tria Fajri yang selalu ada membantu penulis dari awal proses penyelesaian skripsi hingga pada akhirnya skripsi ini selesai.
14. Teman-teman seperjuangan bimbingan, Tanti, Kak Putra, Kak Gaeka, Kak Inez yang selalu memberikan saran, memberikan ide, membantu penulis dalam kesulitan, dan selalu menjadi pendengaran yang baik bagi penulis.
15. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017
16. Kepada semua pihak yang sudah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan teman-teman semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, Januari 2021

Penulis,

Sandra Novia Maharani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GRAFIK	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Pelayanan Publik	14
2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	16
2.3 <i>Agile Leadership</i>	19
2.4 <i>Agile Leadership</i> Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	25
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Metode Penelitian.....	30
3.2 Peran Peneliti.....	32

3.3	Lokasi Penelitian	32
3.4	Prosedur Pengumpulan Data	32
3.5	Analisis Data	36
3.6	Pengecekan Keabsahan Temuan	38
3.7	Operasionalisasi Variabel	39
BAB IV		45
PROFIL PENELITIAN.....		45
4.1	Program Pelayanan Pembuatan e-KTP Kendaraan Keliling (My Darling)..	45
4.1.1	Landasan Hukum	45
4.1.2	Institusi Pengelola Program/Penanggung Jawab	45
4.1.3	Tugas dan Fungsi Institusi Pengelola Program.....	46
4.1.4	Visi dan Misi Institusi Pengelola Program	47
4.2	Profil Organisasi Pengelola Program	48
.....		48
BAB V.....		51
HASIL DAN PEMBAHASAN		51
5.1	Kemampuan komunikasi mendalam dan terfokus	53
5.1.1	Pemimpin menyediakan waktu khusus untuk melaksanakan forum diskusi bersama bawahannya.....	53
5.1.2	Pemimpin mengajak bawahannya untuk berperan aktif pada saat mengambil sebuah keputusan	55
5.2	Kemampuan beradaptasi terhadap tantangan	56
5.3	Kemampuan untuk mengelola aset.....	60
5.4	Kemampuan untuk mengidentifikasi peluang	65
5.5	Kemampuan memilih solusi terbaik.....	68
5.6	Kemampuan merealisasikan ide	72
5.7	Kemampuan mengoperasionalkan inovasi.....	74
5.8	Kemampuan membuat rencana kerja partisipatif	79
5.9	Kemampuan membangun progress kerja secara akuntabel.....	81
5.10	Kemampuan mendorong kebiasaan yang dianggap baru	83

BAB VI	86
KESIMPULAN DAN SARAN	86
6.1 Kesimpulan.....	86
6.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Penduduk Belum Rekam e-KTP Tahun 2017-2018.....	8
Grafik 5.1 Jumlah Penduduk Belum Rekam e-KTP Tahun 2017-2019.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	47
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Stakeholder Internal dan Eksternal Program My Darling.....	60
Tabel 5.2 Rincian Biaya Pengadaan dan Operasional Program My Darling.....	62
Tabel 5.3 Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Sebelum dan Sesudah adanya Program My Darling	64
Tabel 5.4 Rincian Biaya dalam Mengurus Proses Pembuatan e-KTP.....	75
Tabel 5.5 Capaian Penyelesaian Perekaman e-KTP	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik atau *public service* merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertugas untuk memberikan pelayanan publik yang optimal bagi warga negaranya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Indonesia sendiri memiliki peraturan atau landasan hukum mengenai pelayanan publik yang sebagaimana tercantum dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, yang bertujuan agar terciptanya perlindungan dan kepastian hukum bagi warga negara Indonesia.

Pelayanan publik menjadi salah satu faktor penentu kemajuan suatu negara. Pemikiran ini dapat dipahami karena pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah, dalam hal ini masyarakat dapat secara langsung menilai kinerja pemerintah melalui kualitas layanan yang diberikannya. Pelayanan publik hadir dikarenakan adanya kepentingan publik (*public interest*) dan kepentingan publik tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik terbagi

menjadi beberapa jenis. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik dibagi menjadi tiga yaitu:¹

1. **Kelompok Pelayanan Administratif**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. **Kelompok Pelayanan Barang**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. **Kelompok Pelayanan Jasa**, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan administratif merupakan komponen penting dalam tolak ukur pemerintahan yang berkualitas. Hal tersebut dilandasi oleh tanggung jawab penuh yang dimiliki pemerintah dalam melindungi dan melayani warga negaranya. Dalam membuat regulasi mengenai layanan administratif, pemerintah menyediakan layanan demografis melalui pemberian akte kelahiran, kartu tanda penduduk (KTP), dan data kependudukan lainnya. Kepemilikan data kependudukan merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia sebagai identitas sah yang diakui negara untuk dapat mengakses bentuk kegiatan baik dalam bidang kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya.

Pengelolaan data demografis sebagai dasar penerbitan dokumen administrasi kependudukan di Indonesia dilakukan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri (DITJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI). Sedangkan dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta, dibentuk Dinas

¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dikutip pada tanggal 7 September 2020

Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kotamadya atau kabupaten sebagai instansi pelaksana yang memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan yang mencakup pemberian layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan data kependudukan lainnya.² Berdasarkan beberapa jenis dokumen kependudukan, dapat dipahami bahwa KTP merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia (WNI) yang sudah menginjak usia 17 tahun yang didalamnya memuat data informasi mengenai biodata penduduk. Disamping itu, KTP merupakan dokumen kependudukan yang dijadikan sebagai persyaratan dalam membuat dokumen lainnya, seperti SIM, STNK, BPJS, paspor, dll.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, secara langsung mendorong perubahan bentuk dan fungsi KTP, yang sebelumnya KTP konvensional kini diubah menjadi KTP elektronik atau e-KTP. Terdapat beberapa perbedaan dalam hal karakteristik, teknologi dan validasi. Pertama, dilihat dari karakteristiknya terdapat tanda tangan kepala Dinas Dukcapil yang tertera dalam KTP Konvensional sedangkan dalam e-KTP tidak dicantumkan tanda tangan pejabat yang bersangkutan tersebut. Kedua, dari segi teknologi KTP konvensional terbuat dari bahan plastik sedangkan e-KTP dibuat dari PC/PVC yang dilengkapi dengan *microchips* yang mampu memuat data personal yang diperlukan dalam multi aplikasi. Ketiga, jika dilihat dari segi verifikasi atau

² Peraturan Pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dikutip pada tanggal 10 September 2020

validasi e-KTP hanya dimiliki oleh satu orang dan tidak dapat dipalsukan, sehingga tingkat kepercayaan terhadap keabsahan e-KTP sangat tinggi.³

Pembuatan e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang seringkali disalahgunakan oleh masyarakat untuk berbuat curang dengan menduplikasikan KTP mereka untuk kepentingan pribadi seperti misalnya menghindari pajak, melakukan korupsi, dll. Seharusnya KTP merupakan identitas tunggal dan resmi yang diterbitkan oleh instansi pemerintah sebagai identitas jati diri warga negaranya. Di samping itu, hal lain yang mendasari dibuatnya e-KTP ialah untuk menggantikan KTP konvensional yang masa berlakunya hanya lima tahun.

Dalam proses perubahan KTP menjadi e-KTP, dikutip dari *website Ombudsman.go.id* dikatakan bahwa instansi penyelenggara pelayanan masih menuai banyak persoalan diawali dengan proses pengurusan e-KTP yang terbilang cukup lama hingga teknis proses pembuatan e-KTP yang harus melalui beberapa tahapan berupa proses perekaman, proses pengiriman data, proses pengecekan data, proses penunggalan data dan proses pencetakan data. Ketika proses tersebut berlangsung masyarakat diminta mengecek kapan e-KTP mereka dapat diterima, dengan konsekuensi biaya dan tenaga ditanggung masyarakat. Hal tersebut

³ Ibnu Nugroho, 2013. “Perbedaan KTP Lama, KTP Nasional dan KTP Elektronik (e-KTP)”. Tersedia di <http://disdukcapil.bontangkota.go.id/index.php/ktpel/150-perbedaan-ktp-lama-ktp-nasional-dan-ktp-elektronik-e-ktp>. Dikutip pada tanggal 13 September 2020

berakibat pada ketidaktersediaan masyarakat untuk mengurus pembuatan e-KTP yang prosesnya dinilai cukup panjang.⁴

Hasil analisis peneliti dari salah satu website aduan masyarakat yaitu LAPOR, ketidaktersediaan masyarakat untuk mengurus perekaman e-KTP bukan serta merta hanya karena mereka enggan mengikuti proses yang panjang, melainkan masih kurangnya sosialisasi dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah masih belum dapat sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Ditemukan bahwa masyarakat dipersulit dalam proses pembuatan e-KTP, terdapat ketidaktepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan, adanya batasan pembuatan e-KTP setiap harinya, serta masyarakat perlu mengeluarkan biaya untuk jasa pembuatan e-KTP.⁵ Sudah seharusnya pemerintah yang dalam tugasnya berorientasi pada pelayanan publik berperilaku fungsional dalam menjalankan tugasnya melalui pemberian pelayanan yang optimal. Namun, di Indonesia sendiri pelayanan publik identik dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu, biaya mahal, dan sikap aparat yang tidak ramah kepada warga masyarakat.⁶

⁴ Edward Febriyatri, 2016. "Aneka Alasan Warga Enggan Buat e-KTP: Malas Antre Hingga Proses yang ribet" Diakses melalui <https://news.detik.com/berita/d-3284885/aneka-alasan-warga-enggan-buat-e-ktp-malas-antre-hingga-proses-yang-ribet>. Dikutip pada tanggal 21 September 2020

⁵ LAPOR. "e-KTP". Tersedia di <https://www.lapor.go.id/search?q=ektp&page=3>. Dikutip pada tanggal 27 September 2020

⁶ Agus Chandra. "Patologi Birokrasi dan Agenda Strategi: Kolaborasi Pendekatan New Public Management dan New Public Service Melalui Model Citizen's". Tersedia di <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/politea/article/view/1344/693> POLITEA: Jurnal Kajian Islam. Vol. 02 No 1. Hlm. 80-81. Diakses pada tanggal 6 Oktober 2020

Meskipun analisis peneliti di *website* LAPOR menunjukkan bahwa kecenderungan pelayanan e-KTP belum menunjukkan pelayanan yang optimal, tetapi terdapat fenomena terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat (DISDUKCAPIL KBB). Ditengah kecenderungan pelayanan pembuatan e-KTP yang masih berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu, dan mahal. Kabupaten Bandung Barat (KBB) sebagai kabupaten baru melalui DISDUKCAPIL melakukan sebuah terobosan dalam pelayanan publik terkait pembuatan e-KTP yaitu dengan dibentuknya program My Darling.

Program My Darling atau pelayanan pembuatan e-KTP kendaraan keliling, didasari oleh UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana dijelaskan bahwa pemerintah kabupaten/kota diwajibkan dan memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan-urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi koordinasi, sosialisasi, pembinaan serta pelayanan langsung kepada masyarakat. Program My Darling dilatarbelakangi karena adanya dana bantuan yang diberikan Pemprov Jawa Barat kepada Disdukcapil KBB. Kepala Dinas Dukcapil mengalokasikan dana tersebut untuk membuat program My Darling berserta kelengkapannya dalam rangka mengatasi masalah pelayanan pembuatan e-KTP yang berbelit-belit, lama dan mahal. Program ini menggunakan sistem jemput bola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pembuatan e-KTP tidak lagi berpusat di dinas.

Disdukcapil KBB menyediakan 2 (dua) buah mobil dalam memberikan pelayanan yang dilakukan ke seluruh kecamatan yang tersebar di Kabupaten Bandung Barat seperti Lembang, Parongpong, Cisarua, Cikalong Wetan, Cipendeuy, Ngamprah, Cipatat, Padalarang, Batujajar, Cihampelas, Cililin, Cipongkor, Rongga, Sindangkerta, Gunung Halu dan Saguling. Namun, apabila hasil data konsolidasi Kemendagri menyatakan bahwa terdapat beberapa kecamatan yang masih banyak jumlah penduduk belum melakukan perekaman, program ini akan memfokuskan pelayanannya untuk mengejar target perekaman ke daerah-daerah tersebut.

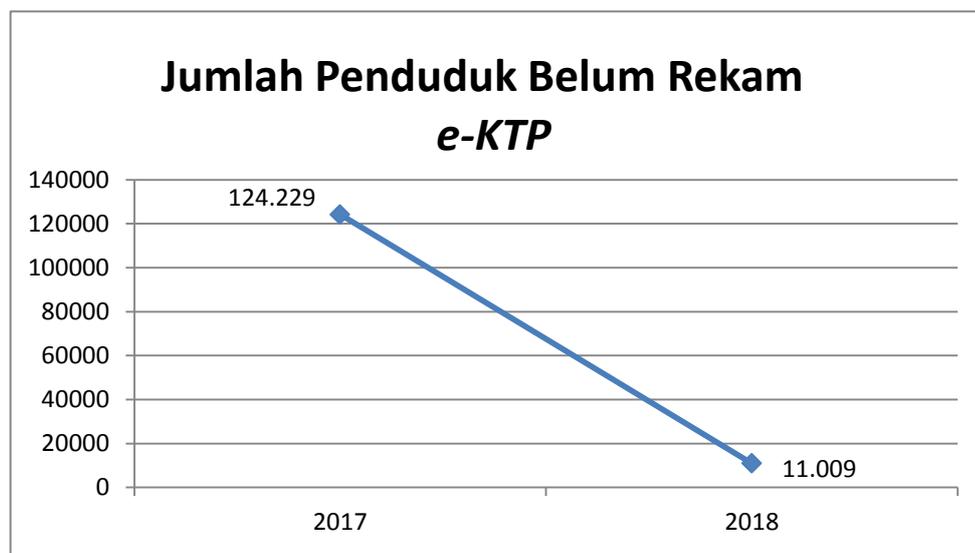
Selanjutnya, tujuan dari Program My Darling sendiri ialah untuk mengatasi permasalahan pelayanan pembuatan e-KTP yang dimana prosesnya masih terbilang cenderung berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu dan mahal. Selain itu, program My Darling sendiri dijadikan sebagai sebuah terobosan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus pembuatan e-KTP mereka. Sebab, pada saat pelayanan masih berpusat di DISDUKCAPIL KBB, mayoritas masyarakat kesulitan untuk pergi ke Dinas karena sarana dan prasarana yang tidak menunjang. Masyarakat terkendala dengan jarak tempuh menuju Dinas yang cukup jauh, serta diikuti dengan biaya yang dikeluarkan terbilang cukup banyak.⁷ Dengan menggunakan kendaraan keliling dalam memberikan pelayanan,

⁷ Wawancara langsung yang dilakukan peneliti bersama pegawai Disdukcapil KBB. Pada tanggal 13 Oktober 2020

masyarakat merasa terbantu dan antusias masyarakat juga meningkat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan khususnya e-KTP.⁸

Dalam upayanya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dengan membuat terobosan program My Darling yang menggunakan kendaraan keliling dalam memberikan pelayanannya, Disdukcapil KBB telah membawa program ini berhasil meraih penghargaan dari Pemprov Jawa Barat karena telah aktif dalam melakukan pelayanan hingga tercatat bahwa terjadi penurunan jumlah penduduk yang belum rekam e-KTP setiap tahunnya.

Grafik 1.1 Jumlah Penduduk Belum Rekam e-KTP Tahun 2017-2018



Sumber: Disdukcapil Kab.Bandung Barat

Grafik 1.1 menunjukkan perbandingan jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman e-KTP tahun 2017 dan 2018. Tahun 2017 tercatat 124.229 penduduk dari 1.117.579 penduduk KBB belum melakukan perekaman e-KTP.

⁸ Wawancara langsung yang dilakukan peneliti bersama pengguna layanan. Pada tanggal 13 Oktober 2020

Dimana Cikalong Wetan menjadi wilayah penyumbang penduduk terbanyak yang belum melakukan perekaman e-KTP yakni berjumlah 12.886 jiwa. Berbeda dengan tahun 2018 dimana jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman e-KTP jumlahnya menurun yang sebelumnya di tahun 2017 jumlah penduduk belum rekam e-KTP berjumlah 124.229 jiwa, kini di 2018 jumlahnya menjadi 11.009 jiwa.

Inisiasi program my darling diawali dari Kepala Dinas sebagai upayanya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak mengurus perekaman dan pencetakan e-KTP di tengah kecenderungan pelayanan publik yang berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu dan mahal. Program My Darling sendiri dibentuk pada tahun 2014 dengan terlebih dahulu menyiapkan kelengkapannya seperti pengadaan kendaraan, pemasangan jaringan V-SAT, pembentukan petugas pelayanan keliling serta menyusun jadwal kegiatan.

Selain diperuntukan untuk mengatasi masalah pelayanan public yang masih terbilang cukup berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu dan mahal, program My Darling sendiri dibuat dengan maksud untuk mendekatkan jarak pelayanan kepada masyarakat. Pasalnya jarak tempuh yang cukup jauh ke tempat pelayanan menjadi kendala bagi masyarakat, diperkirakan masyarakat perlu mengeluarkan biaya berkisar Rp.150.000 pada saat proses pengurusan pembuatan e-KTP yang mencakup biaya transportasi, biaya kehilangan kesempatan bekerja, serta biaya makan dan minum.

Selain itu, program ini dibentuk untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan khususnya

e-KTP melalui pelaksanaan sosialisasi yang rutin dilakukan pada saat pelaksanaan kegiatan program. Kepala Disdukcapil KBB menjadikan program ini sebagai solusi untuk mengatasi masalah aduan masyarakat terkait pelayanan pembuatan e-KTP yang masih dinilai berbelit-belit, tidak adanya kepastian waktu, dan mahal. Serta, untuk mempermudah masyarakat yang terkendala oleh jarak menuju tempat pelayanan yang cukup jauh.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa Kepala Disdukcapil terindikasi telah mewujudkan gaya kepemimpinan yang tangkas (*agile leadership*). Indikasi tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

1. Program My Darling yang diinisiasi Kepala Disdukcapil KBB mampu menjawab permasalahan masyarakat terkait pelayanan pembuatan e-KTP yang cenderung prosesnya berbelit-belit, tidak ada kepastian waktu dan mahal.
2. Kepala Disdukcapil KBB melalui program My Darling telah berhasil menurunkan jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.
3. Inovasi Kepala Disdukcapil KBB berupa program peningkatan pelayanan pembuatan e-KTP dengan menggunakan kendaraan keliling (My Darling) telah berhasil mendapatkan penghargaan dari Pemprov Jabar karena telah melakukan pelayanan aktif kepada masyarakat khususnya dalam pemberian pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

Mengacu pada uraian diatas, Kepala Disdukcapil telah terindikasi memiliki satu dari sepuluh karakteristik gaya kepemimpinan yang *agile*, yaitu dalam karakteristik kemampuan mengoperasionalkan inovasi. Karakteristik kemampuan mengoperasionalkan inovasi sendiri menjelaskan bahwa seorang pemimpin mampu mewujudkan inovasi dalam upaya untuk mengatasi masalah yang muncul. Hal ini ditunjukkan dengan inisiasi Kepala Disdukcapil yang telah membuat terobosan untuk meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP melalui program My Darling.

Melalui penjelasan yang telah diuraikan peneliti pada bagian latar belakang, maka peneliti hendak menelaah lebih jauh gaya kepemimpinan *Agile* yang dimiliki Kepala Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat terkait pemberian layanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat sudah memenuhi karakteristik *Agile Leadership* melalui program My Darling?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan yang ingin dicapai adalah mengetahui penerapan karakteristik *agile leadership* Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat melalui program My Darling.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP yang optimal dengan menggunakan konsep *Agile Leadership*.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan membantu akademisi dalam menambah wawasan terkait dengan penerapan *Agile Leadership* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pembahasan dalam penelitian ini, serta akan dijelaskan sistematika penulisan secara garis besar, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini menguraikan hal-hal apa saja yang menjadi latar belakang, rumusan masalah penelitian, lalu menguraikan apa tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini, serta pada bagian akhir BAB I akan dijelaskan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA : Bab ini menguraikan lebih dalam mengenai pelayanan publik, seperti pelayanan administrasi kependudukan, lalu membahas teori *Agile Leadership*, serta mengaitkan teori *Agile Leadership* dalam pelayanan administrasi kependudukan.

BAB III METODE PENELITIAN : Bab ini menguraikan mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data yang digunakan, bagaimana prosedur pengumpulan data hingga analisis data.

BAB IV PROFIL : Bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN : Bab ini akan memaparkan hasil temuan yang telah dilakukan peneliti di lapangan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN : Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan di lapangan serta memberikan masukan atau saran untuk hasil temuan yang ditemukan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA : Pada bagian ini berisikan mengenai data-data sumber yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.