

**PERANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM  
PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI TENTANG PENGURUSAN KTP ELEKTRONIK  
DI KECAMATAN BATANG SERANGAN KABUPATEN  
LANGKAT)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**SURIANI SEMBIRING**

**NPM: 16 851 0006**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2020**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 28/10/21

Access From (repository.uma.ac.id)28/10/21

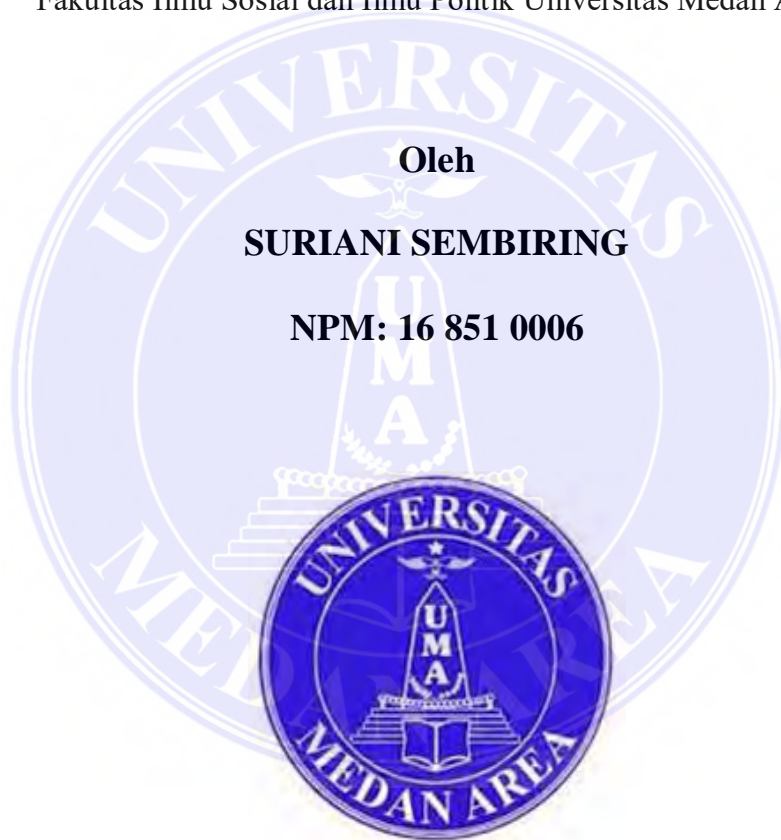
**PERANAN APARATUR PEMERINTAH DALAM  
PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI TENTANG PENGURUSAN KTP ELEKTRONIK  
DI KECAMATAN BATANNG SERANGAN  
KABUPATEN LANGKAT)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Oleh

**SURIANI SEMBIRING**

**NPM: 16 851 0006**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 28/10/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)28/10/21

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Judul Skripsi** : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat

**Nama Mahasiswa** : Suriani Sembiring

**NIM** : 16 851 0006

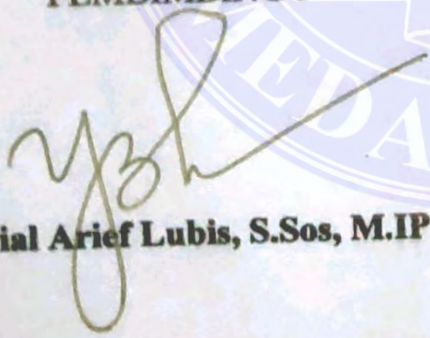
**Program studi** : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui

Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.IP

  
Beby Masitho Batu Bara, S.Sos, MAP

DEKAN



  
Dr. Heri Kusmanto, MA

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Suriani Sembiring  
NPM : 168510006  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

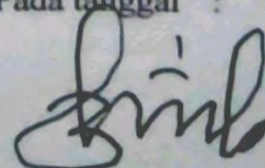
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : Juni 2021



Suriani Sembiring Document Accepted 28/10/21

168510006

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## **Peranan Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Batang Serang Kabupaten Langkat)**

### **ABSTRAK**

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dalam bentuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Elektrik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) adalah merupakan salah satu Kelompok Pelayanan Administratif dari 3 macam kelompok pelayanan yaitu Kelompok Pelayanan Administratif, Kelompok Pelayanan Barang, dan Kelompok Pelayanan Jasa, Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang no. 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang no 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) dan peranan aparatur pemerintah kecamatan yang berkecimpung dalam pelayanannya tersebut. Metode Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Aparatur pemerintah kecamatan Batang serangan didalam pengurusan EKTP secara umum dikatakan sudah berperan baik. Hal ini dilihat dari kemampuan aparatur yang cukup memadai, selalu berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Berjalannya koordinasi baik secara vertikal maupun horizontal dikecamatan Batang serangan sampai pada tingkat kepala lingkungan. Adanya sanksi yang diberikan kepada aparatur yang membuat kesalahan yang hal ini juga menunjukkan bahwa adanya sistem pengawasan yang efektif. Untuk pengurusan EKTP masyarakat sesuai dengan Surat Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat No. 471.13/5037/IX/2012 tanggal 3 September 2016. Pemerintah kecamatan Batang serangan telah secara utuh melaksanakan, menerapkan terhadap warga masyarakat khususnya bagi yang telah terdaftar sebagai penduduk dikecamatan Batang serangan dan sudah berusaha untuk melaksanakan pelayanan seoptimal mungkin agar pelayanan yang prima dapat dirasakan oleh warga masyarakat.

**Kata Kunci** : Peranan Aparat, kualitas Pelayanan e-KTP.

## ***The Role of Government Apparatus in Public Services (Study on Electronic Identity Card Management in Batang Serang District, Langkat Regency)***

### **ABSTRACT**

*One of the public services carried out by the government is in the form of services for making electronic Identity Cards (E-KTP). Electric Identity Card (E-KTP) is one of the Administrative Service Groups of 3 types of service groups, namely the Administrative Service Group, the Goods Service Group, and the Service Group. - law no. 23 of 2006 and a series of other regulations such as the regulation of law no. 35 of 2010 states the rules for procedures and technical implementation of E-KTP equipped with fingerprints and chips.*

*The research method used in this study is a descriptive method with a qualitative approach which is carried out to describe how the application of managing electronic Identity Cards (e-KTP) and the role of district government officials who are involved in these services. Qualitative research methods are methods used to examine the condition of natural objects, where the researcher is the key instrument, the data collection technique is triangulation (combined), the data analysis is inductive, and the results of qualitative research emphasize the meaning of generalizations.*

*The Batang Serangan sub-district government apparatus in managing EKTP is generally said to have played a good role. This can be seen from the ability of the apparatus which is quite adequate, always trying to be on time in completing the work. Coordination runs both vertically and horizontally in the Batang Serangan sub-district to the level of the neighborhood head. The existence of sanctions given to officials who make mistakes which also shows that there is an effective monitoring system. For the management of community EKTP in accordance with the Letter of the Head of the Population and Civil Registry Office of Langkat Regency No. 471.13/5037/IX/2012 dated September 3, 2016. The Batang Serangan sub-district government has fully implemented, applied to community members, especially those who have been registered as residents of the Batang Serangan sub-district and have tried to carry out optimal services so that excellent service can be felt by the community. community members*

**Keywords :** *Role of Apparatus, Quality of e-KTP Service.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat izin dan ridhoNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Peranan Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Batang Serang Kabupaten Langkat)**. Tak lupa pula shalawat beriring salam kepada junjungan semesta alam Nabi Muhammad SAW.

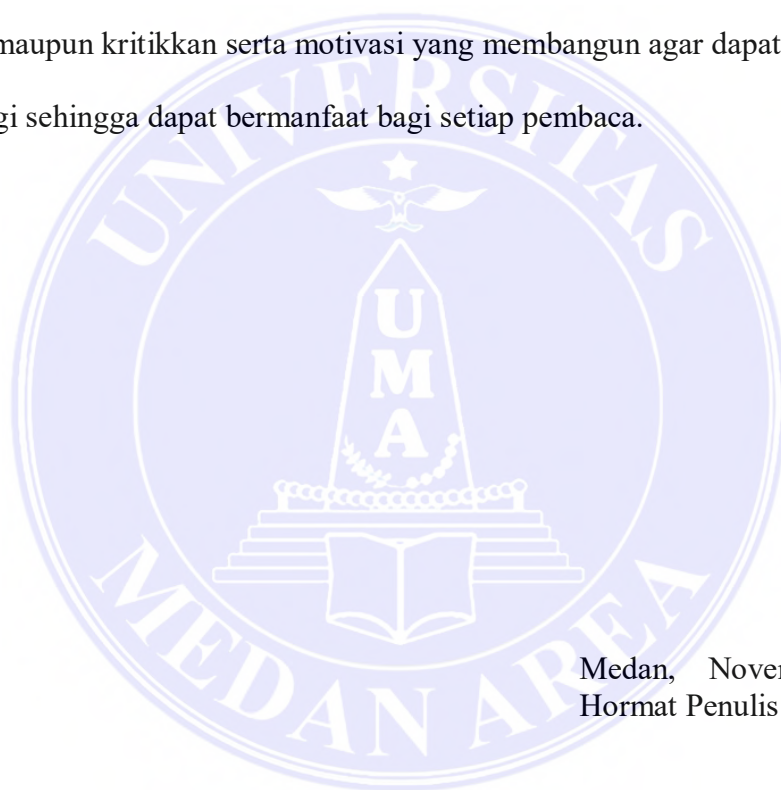
Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus dari hati yang terdalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil pada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua tecinta yang selalu Memberikan Semangat, dan Memberikan doa yang tidak pernah henti Untuk keberhasilan dan kebahagiaan Penulis di masa depan.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area .
3. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos M.IP selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Beby Masitho Batu Bara, S.Sos, MAP selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah Banyak Memberikan Ilmu dan Informasi dalam Mengajarkan materi perkuliahan.



6. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Proposal ini.
7. Rekan-rekan se-almamater.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan proposal skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran, maupun kritikkan serta motivasi yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi sehingga dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.



Medan, November 2020  
Hormat Penulis

Suriani Sembiring  
16.851.0006

## DAFTAR ISI

### HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PERNYATAAN

**ABSTRAK**..... i

**KATA PENGANTAR**..... ii

**DAFTAR ISI**..... iv

**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

1.1. Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2. Rumusan Masalah..... 6

1.3. Tujuan Penelitian..... 6

1.4. Manfaat Penelitian ..... 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... 8

2.1. Pengertian Peranan ..... 8

2.2. Aparatur Pemerintah ..... 8

2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) ..... 14

2.4 Fungsi dan Kegunaan e-KTP ..... 19

2.5 Tata Cara Pengurusan e-KTP ..... 21

2.6 Pelayanan Publik ..... 22

2.7 Kualitas Pelayanan Publik ..... 26

2.8 Peran Pemerintah Dalam Pelayan Publik ..... 28

2.9 Kerangka Berpikir..... 31

**BAB III METODE PENELITIAN**..... 32

3.1 Jenis penelitian ..... 32

3.2	Lokasi Penelitian .....	33
3.3	Waktu Penelitian .....	33
3.4	Informan Penelitian .....	34
35	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4	Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Profil Kecamatan Batang Serangan.....	38
4.1.1	Kondisi Kependudukan .....	39
4.1.2	Visi dan Misi .....	41
4.1.3	Program Kerja Kecamatan Batang Serangan .....	42
4.1.4	Struktur Kepegawaian dan Fungsinya .....	45
4.2	Hasil Penelitian .....	52
4.2.1	Peranan Aparatur Pemerintah.....	52
4.3	Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>65</b>
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>68</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan laju reformasi dan semakin kompleksnya tuntutan-tuntutan, maka penyelenggaraan pemerintahan di daerah perlu ditelaah kembali, sebab selama ini penyelenggaraan pemerintahan cenderung sentralistik, padahal pelaksanaan otonomi daerah seharusnya berdasarkan desentralisasi. Karena itu dengan adanya Undang-undang Pemerintah Daerah No. 23 Tahun 2014 yang menggantikan Undang-undang No. 22 Tahun 1999 diharapkan pelaksanaan pemerintahan daerah dapat terlaksana dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 mengharuskan aparatur pemerintah daerah untuk memahami tanggung jawab yang penuh sebagai pelaksana pemerintahan daerah. Mengingat kemampuan aparatur dalam menunjang pelaksanaan otonomi daerah, maka senantiasa pemerintah daerah dapat membina, menata, melatih aparatnya demi terwujudnya pemerintah yang benar-benar mampu mengurus urusan rumah tangganya sendiri.

Secara umum pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk, sertifikat tanah. Kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk

alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya (Marsuki, 2006:52). Setiap warga Negara tidak akan pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi. Seperti diketahui bahwa birokrasi pemerintah mempunyai fungsi mengatur, memerintah, menyediakan fasilitas, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan supaya kepentingan-kepentingan umum pelayanan administrasi dapat dipenuhi melalui serangkaian aturan-aturan yang sama bagi semua pihak (Ghuffan, 1991:37). Untuk melaksanakan fungsi tersebut, maka dalam sistem birokrasi telah diatur suatu struktur yang dimaksudkan untuk memberikan solusi yang paling mendukung dan mempermudah kinerja pejabat pemerintah dalam mencapai sasaran organisasi dimana dalam mencapai struktur ini mencakup antara lain adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang, dan prinsip impersonalisasi yang tidak membeda-bedakan dalam pemberian layanan. Salah satunya yaitu mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi profit yaitu

pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan dari pada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai *public service*, sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Kumorotomo, 1994:78). Kinerja birokrasi yang paling banyak mendapat sorotan dari masyarakat adalah rendahnya kualitas pelayanan umum yang merupakan kondisi sangat mengawatirkan yang dilakukan aparat pemerintah khususnya Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap masyarakat. Dengan rendahnya mutu dan kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan aparat pemerintah selama ini menjadi tantangan untuk sesegera mungkin dilakukan perubahan. Dalam kondisi seperti ini sudah selayaknya Pemerintah Kabupaten Langkat khususnya dikecamatan-kecamatan harus semakin responsif terhadap perubahan lingkungan, akan tetapi kondisi selama ini masih terkesan seakan-akan bahwa tindakan responsif untuk menyesuaikan dengan perubahan itu sering sulit dilakukan dan cenderung lambat serta tidak profesional. Fenomena dimaksud juga terjadi di Kabupatenn Langkat ditandai banyaknya problem yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk surat surat yang meyangkut dengan kependudukan seperti seperti akte kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan lain sebagainya.

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dalam bentuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) adalah merupakan salah satu Kelompok Pelayanan Administratif dari 3 macam kelompok pelayanan yaitu Kelompok Pelayanan Administratif, Kelompok Pelayanan Barang, dan Kelompok Pelayanan Jasa, Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang no. 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang no 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

E- KTP juga merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. E-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan E-KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Dan sesuai dengan Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang menikah atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Disini kita akan melihat sejauh mana Kantor Kecamatan Batang Serangan memberikan pelayanan kepada masyarakat, apakah terdapat kelambatan dari aparatur pemerintah itu sendiri ataukah berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam

pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) tersebut. Kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan E-KTP juga dapat berpengaruh, atau walaupun biaya dalam pembuatan E-KTP tadi sudah ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda) namun dalam realisasinya biaya pembuatan E-KTP sering berbeda dengan apa yang tercantum dalam peraturan. Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan pada faktor sumber daya pemerintahnya dan bisa juga karena faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atas fasilitas kerja pemerintah, yang masih dominan manual dalam pengerjaan tugas. Akibat hal hal tersebut di atas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah, bahwa kendala yang dihadapi sekarang dikantor kecamatan tersebut adalah dimana EKTP masyarakat sampai sekarang masih ada yang belum keluar. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang: **“Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat)”**.



## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di kemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan di jawab melalui penelitian ini adalah:  
**“Bagaimana Peranan Aparatur Pemerintah dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan eKTP di kantor kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat ?”**

## 1.3 Tujuan Penelitian

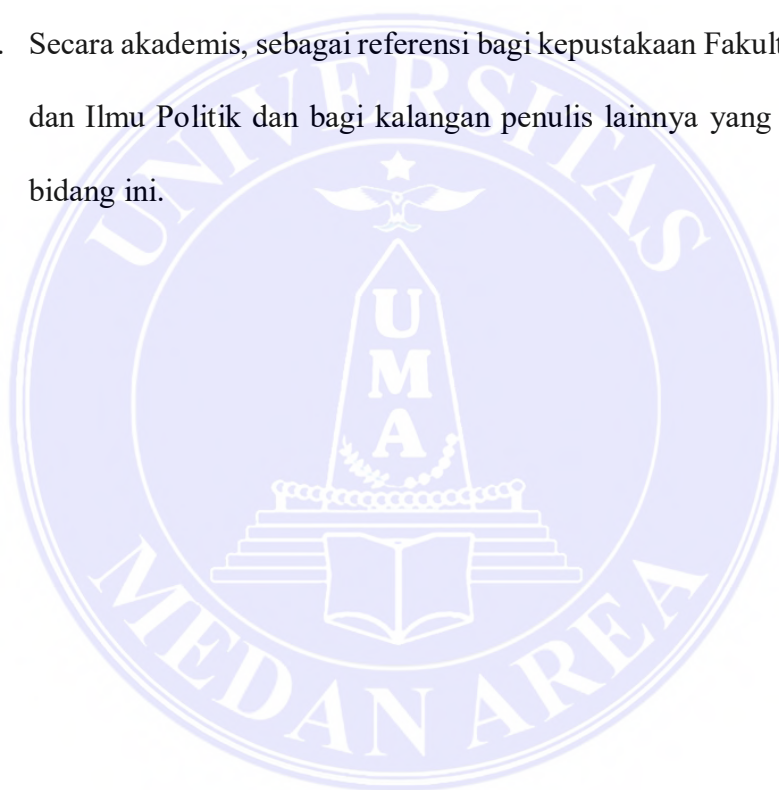
Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai jalan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraannya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian bertujuan Untuk Mengetahui Peranan Aparatur Pemerintah di Kantor kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.
2. Penelitian Bertujuan Bagaimana penerapan Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah.
3. Mendiskripsikan tata cara bagaimana Pengurusan kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Dan Apa saja Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan dalam Pengurusan e-KTP di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Secara subjektif, sebagai suatu tahap untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya di dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori yang diperoleh dari Ilmu Pemerintahan.
2. Secara praktis, sebagai masukan/sumbangan pemikiran bagi kantor kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.
3. Secara akademis, sebagai referensi bagi kepustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan bagi kalangan penulis lainnya yang tertarik dalam bidang ini.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Peranan**

Peranan berasal dari kata peran. Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Sedangkan peranan adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1989)

Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat, peranan meliputi norma-norma yang dikembangkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan (Soekamto, 2004:238).

Menurut Biddle dan Thomas dalam Soekamto, peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Misalnya dalam keluarga, perilaku ibu dalam keluarga diharapkan bisa memberi anjuran, memberi penilaian, memberi sanksi dan lain-lain.

#### **2.2. Aparatur Pemerintah**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:17), aparatur dapat diartikan sebagai alat Negara atau pegawai negeri yang bekerja di badan pemerintah. Selain itu, mengenai aparatur tersebut, Socwarno Handyaningrat (1998:33) juga menyatakan pendapatnya bahwa “Aparatur adalah aspek administrasi yang

diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan/Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional”. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan (organisasi) dan kepegawaian.

Dalam pemikirannya, Hadari Nawawi (1995:19), menyatakan bahwa “Dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan diperlukan sejumlah personil yang disebut pegawai. Setiap pegawai sebagai aparatur pemerintah adalah pelaksana negara yang mempunyai hak dan kewajiban tertentu”. Hadari Nawawi juga menambahkan bahwa “Aparatur Pemerintah adalah organisasi kerja yang sebahagian besar bertugas melayani kepentingan umum atau masyarakat”.

Aparatur pemerintah selaku abdi negara memiliki peranan yang sangat penting untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik, karena kelancaran dan terhambatnya pemerintah dan pembangunan yang sedang dilaksanakan tidak terlepas dari keikutsertaan aparatur pemerintah. Menurut Wasistiono (2002:53), aparatur pemerintah sebagai wakil rakyat menjalankan tugas administrasi umum, antara lain:

- a. Menyediakan pelayanan umum (*public service*)
- b. Melindungi hak dan kewajiban setiap warga negara secara adil
- c. Menciptakan rasa aman bagi setiap warga negara

Menurut pendapat Victor M. Situmorang (1994:18) bahwa: “Secara etimologis istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri. Sedangkan aparatur disamakan artinya dengan aparat tersebut di atas, yakni dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur

negara adalah alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.

Aparatur pemerintah atau disebut juga dengan perangkat pemerintah di daerah dapat dibedakan dalam beberapa jenis atau kelompok dari segi mana melihatnya, yakni dapat dilihat dari:

- a. Segi kelembagaan, yakni yang dilihat menurut asas-asas penyelenggaraan pemerintah di daerah, ada aparatur desentralisasi, dan ada aparatur dekonsentrasi serta ada yang aparatur desentralisasi sekaligus juga aparatur dekonsentrasi.
- b. Segi struktur kewilayahan, yakni ada aparatur propinsi, aparatur kabupaten dan kotamadya, kota administratif serta aparatur kecamatan, aparatur kelurahan/desa.
- c. Segi status kepegawaiannya, yakni ada pegawai pusat dan pegawai daerah, serta yang sifatnya dipekerjakan dan ada yang diperbantukan (Situmorang, 1994:21).

Aparatur pemerintah juga berusaha diarahkan untuk menciptakan aparatur yang lebih efisien, efektif, bersih dan berwibawa serta mampu melaksanakan seluruh tugas umum pemerintahan dan pembangunan sebaik-baiknya dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian pada masyarakat, bangsa dan negara. Dalam hubungan ini kemampuan aparatur pemerintah untuk merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengendalikan pembangunan perlu ditingkatkan. Untuk itu perlu ditingkatkan mutu, kemampuan dan kesejahteraan manusianya, organisasi dan tata kerja termasuk koordinasi serta penyediaan sarana dan prasarana.

Pembinaan aparatur pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, perlu dilakukan secara terus-menerus sehingga dapat meningkatkan kemampuan, pengabdian, disiplin dan keteladanannya. Sejalan dengan itu aparatur pemerintah harus makin mampu melayani, mengayomi serta menumbuhkan prakarsa dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta tanggap terhadap pandangan-pandangan dan aspirasi yang hidup dalam masyarakat.

Kualitas aparatur pemerintahan yang handal dan berbobot untuk melaksanakan tugastugas dapat dilihat dengan cirri-ciri sebagaimana pendapat Kristiadi (1994), adalah:

- a. Tanggung gugat, yaitu berkenan dengan meningkatnya kesadaran tentang keinginan dari aparatur negara untuk memberikan pertanggungjawaban (*accountability*), dan kewenangan memegang tanggung gugat.
- b. Transparan, keterbukaan, yaitu bertalian dengan keinginan yang berlandaskan susunan konstitusional dan keabsahannya.
- c. Efisien dan efektif, yaitu berhubungan dengan kemampuan yang tinggi untuk mengoptimalkan kemanfaatan segala sumber daya dan dana yang tersedia dalam rangka pelaksanaan tugas tersebut sehingga mencapai hasil yang maksimal.
- d. Pertanggungjawaban, yaitu ikut menciptakan suatu kondisi masyarakat dan aparatur negara yang melaksanakan tugas memberikan dukungan kepada kelembagaan masyarakat tentang hasil-hasil dari tugas sosialnya.
- e. Partisipatif, yaitu jaminan bahwa perorangan, kelompok atau kesatuan masyarakat didalam masyarakat keseluruhan telah terlibat baik secara langsung

maupun tidak langsung dalam menyatakan keinginan-keinginan dan harapan-harapan mereka kepada pemerintah.

- f. Keadilan, yaitu berkaitan dengan suatu jaminan bahwa terdapat keadilan dan pendistribusian yang cukup atas sumber-sumber bagi mereka yang berhak menerimanya.
- g. Bersih, dalam arti seluruh aparatur negara dapat dipertanggungjawabkan baik dilihat dari segi peraturan perundang-undangan, moral serta sikap tanduknya didalam melaksanakan tugasnya.

Agar tugas-tugas pemerintah dapat dilaksanakan secara efektif, maka setiap aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai sesuai dengan bidang tugasnya. Dengan demikian, maka bagi seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya perlu menguasai berbagai pengetahuan dan keterampilan agar mampu memperlancar tujuan dari organisasi.

Menurut Miftah Thoha (1993:34), kemampuan aparatur sangat tergantung pada pengetahuan dan keterampilan/kecakapan, adapun tingkat pengetahuan ini bisa dilihat melalui:

- a. Jenjang pendidikan formal yang ditempuh.
- b. Pendidikan non formal seperti kursus, pelatihan dan penataran.
- c. Pengalaman kerja.

Sedangkan pada tingkat keterampilan/kecakapan bisa dilihat melalui:

- a. Cara pelaksanaan kerja.
- b. Ketepatan waktu dalam melaksanakan kerja.
- c. Hasil yang dicapai.

Pada dasarnya untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam memperlancar pelaksanaan tugasnya, aparatur diberi kesempatan seluas-luasnya untuk mengikuti diklat baik jangka pendek maupun jangka panjang. Pemberdayaan aparatur dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan sesuai dengan tuntutan dinamika pembangunan. Upaya pembinaan terhadap pegawai harus diimbangi dengan peningkatan kesejahteraan. Ini juga akan mendorong gairah kerja, pengabdian dan mengurangi kemungkinan terjadinya kolusi, korupsi maupun penyalahgunaan wewenang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2008, adapun tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah kecamatan yaitu:

a. Tugas Kecamatan.

Kecamatan mempunyai tugas menjalankan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

b. Fungsi Kecamatan

Untuk melaksanakan tugas, Kecamatan mempunyai fungsi:

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
3. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
4. Pengkoordinasian pemeliharaan perasaan dan fasilitas pelayanan umum.
- 5.

Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan.

5. Pembina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.



6. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

### **2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)**

Definisi dari e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serang e-KTP adalah KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem/kode pengaman khusus yang berlaku sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.

e-KTP merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Peraturan Presiden No.

26 Tahun 2009. Dengan peraturan tersebut maka e-KTP berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan dari lembaga Pemerintah dan Swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat. Dalam pembuatan e-KTP, pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan e-KTP, yaitu:

1. Pembacaan biodata; Warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat;
2. Foto; Warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu. Foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakaian yang rapi, karena foto e-KTP ini hanya dilakukan satu kali saja dan tidak bisa diganti dalam jangkang waktu 5 (lima tahun) kecuali kartu tersebut rusak atau hilang sebelum waktu masa perpanjangan;
3. Perekaman tanda tangan; Warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam kedalam komputer dan disimpan untuk identitas warga;
4. Scan sidik jari; Scan sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika warga mengalami kecacatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja;
5. Scan retina mata; Tahap ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena scan jari tidak dapat menjamin keakuratan e-KTP, bisa saja ketika dilakukan tahap scan jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan scan retina karena retina mata tidak dapat digantikan oleh

orang lain. (Sumber: Sosialisasi Penerapan KTP Elektronik Tingkat Kecamatan, Desember 2012).

Menurut Kementerian Dalam Negeri (Sumber: Persiapan dan Pelaksanaan Pemutakhiran Data Kependudukan Penerbitan NIK dan Penerapan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Langkat : Desember 2012) manfaat e-KTP bagi masyarakat, bangsa dan negara, diantaranya yaitu:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat;
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu, sehingga sering terjadi permasalahan;
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

Melalui pelayanan e-KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang benarbenar kualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang diterapkan aparatur pemerintah kepada masyarakat akan memberikan pelayanan serta sikap aparatur yang bertugas yang bersahabat dan ramah sehingga masyarakat tidak bingung dalam pengurusan ke setiap kecamatan.

Pelayanan e-KTP merupakan salah satu jenis Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang merupakan proses pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan

secara Cuma-Cuma. Masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan public yang diselenggarakan oleh pemerintah karena pemerintah dan aparat birokrasi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks secara dan efisien.

Ada beberapa masalah pokok dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, menurut Sofyan Assauri (1999:178) dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut adalah:

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah-tamahan

Sementara itu suatu pelayanan yang komprehensif yang diberikan oleh aparat pemerintah dapat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur dari pelayanan tersebut yaitu pada saat terjadinya suatu interaksi antara aparat pemerintah sebagai pemberi layanan dengan masyarakat sebagai konsumen dari layanan yang diberikan. Menurut Moenir (2002:100) terdapat faktor-faktor yang mendukung pelayanan, antara lain sebagai berikut:

1. Faktor kesadaran

Yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

## 2. Faktor Aturan

Yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.

## 3. Faktor Organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.

## 4. Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik

## 5. Faktor Keterampilan Tugas

Yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki yaitu, kemampuan manajerial, kemampuan teknis, kemampuan membuat konsep.

## 6. Faktor Sarana

Yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi.

## 2.4. Fungsi dan Kegunaan e-KTP

Fungsi e-KTP sama halnya dengan KTP manual yang merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki setiap individu di mana pun ia berada, yang menjelaskan identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat dan juga pentingnya bagi aparatur pemerintah harus mensosialisasikan penerapan program e-KTP agar masyarakat paham terhadap pentingnya program baru yang di berikan pemerintah.

Melalui pelayanan e-KTP, masyarakat menginginkan pelayanan yang benarbenar kualitas, hal ini dapat dilihat dari prosedur yang diterapkan aparatur pemerintah kepada masyarakat akan memberikan pelayanan serta sikap aparatur yang bertugas yang bersahabat dan ramah sehingga masyarakat tidak bingung dalam pengurusan ke setiap kecamatan. Salah satu Fungsi dan Kegunaan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) :

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas kebijakan Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

## **2.5. Tata Cara Pengurusan e-KTP**

Tata cara Pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik e-KTP, kurang lebih sama dengan pembuatan SIM dan Passport (tata cara, prosedur) :

1. Mengambil nomor antrian
2. Tunggu pemanggilan nomor antrian, sesuai antrian

3. Pada saat dipanggil Tunjukkan No Antrian, KTP Lama dan Surat Pemanggilan
4. Operator Mempersilakan duduk wajib KTP pada bangku yang sudah di sediakan
5. Operator Melakukan Verifikasi Data kependudukan sesuai database SIAK
6. Operator melakukan pengambilan foto wajib KTP
7. Wajib KTP Menorehkan Tanda tangan secara Digital
8. Wajib KTP melakukan Pemindaian Sidik jari pada perangkat AFIS
9. Operator melakukan pemindaian IRIS terhadap mata wajib KTP
10. Operator melakukan veriaifikasi data yang telah di masukan denngan pemindaian sidik jari Operator
11. Operator menandatangani surat pemanggilan Wajib KTP Sebagai bukti pendataan telah selesai dan Wajib KTP dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses percetakan setelah Pembuatan.

#### Syarat Pengurusan e-KTP

1. Berusia 17 tahun
2. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa
3. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa
5. Foto copy Kartu Keluarga (KK)



## 2.6. Pelayanan Publik

Pelayanan umum menurut keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 tahun 2004 tentang pedoman Tata Laksana pelayanan Umum yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan publik adalah :

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- 3) Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
- 4) Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggaraan 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.

Yang terkandung dalam unsur pelayanan publik yaitu :

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Adalah atauran atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.
4. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah penggeseran pola penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia pengguna. Dengan begitu, tidak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Hal ini merupakan jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Secara umum *stakeholder* menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah dilakukannya otonomi daerah. Namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat disadari bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain :

1. Kurang responsif, kondisi terjadi hampir sama tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang *Informative*, berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*, berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi, berbagai unit pelaksanaan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang koordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih maupun bertentangan dengan kebijakan antara satu instansi dengan instansi pelayanan yang terkait.
5. Birokratis, pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien, berbagai persyaratan yang di perlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak terancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Terkait dengan itu, berbagai pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut masih menimbulkan persoalan (Suprijadi, 2004). Berbagai kelemahan mendasar antara lain : pertama, adalah kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur *output* maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan pemerintah tidak mengenal ‘*bottom line*’ artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut. Ketiga, berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelenahan dalam memecahkan masalah eksternalitas, organisasi pelayanan menghadapi masalah berupa internalitas. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dan kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

## 2.7. Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi :

- a) Kesedarhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan yang mencakup:
  - rincian biaya atau tarif pelayanan public
  - prosedur/tata cara umum, baik teknis maupun administratif
- c) Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- e) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni member pelayananan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- f) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan ini bukan dari aparatur tetapi dari masyarakat/pelanggan. Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata

cara pelayanan yang harus dilalui. Sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

Ada beberapa dimensi yang sangat penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan yang berkualitas (Zeithami, 2000:45) yaitu :

1. *Tangibility*

Dapat berupa tampilan fisik, peralatan, penggunaan alat bantu yang dimiliki pemberi layanan. Hal ini sangat penting sekali mengingat masyarakat akan merasa lebih nyaman berada dalam sarana fisik yang bersih, rapi dan nyaman serta mudah dalam mengidentifikasi antara pembeli pelayanan dengan orang lain.

2. *Reability*

Kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan. Hal ini penting karena akan mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

3. *Responsiveness*

Kemampuan dalam pemberian pelayanan secara tepat dan cepat. Pemberi layanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.

4. *Assurance*

Keahlian yang diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terbebas dari resiko atau kerugian karena gagalnya pelayanan.

5. *Empathy*

Adanya kedekatan dan pemahaman baik antara pemberi pelayanan dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antar pemberi pelayanan dapat mengenal masyarakat dengan baik dan keinginan masyarakat dalam proses pelayanan dapat dimengerti.

## 2.8 Peran Pemerintah Dalam Pelayanan Publik

Peran pemerintah atau dengan kata lainnya birokrasi memiliki peranan kedudukan, dan fungsi yang sangat signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang tidak dapat digantikan fungsinya oleh lembaga-lembaga lainnya. Birokrasi ini tidak hanya menyangkut kepada birokrasi tetapi akan sangat terkait dengan organisasi dan manajemen pengelolaan pemerintahan, pembangunan dan publik.

Suatu pemerintahan akan berjalan dengan baik apabila dikontrol oleh kekuatan-kekuatan politik atau organisasi massa. Namun, bila kekuatan-kekuatan politik dan organisasi massa tersebut kurang mampu menjalankan fungsi-fungsi artikulasi dan agresi kepentingan masyarakat, apalagi bila tidak ditunjang dengan adanya proses pengambilan keputusan (*rule making*) dan pengontrolan pelaksanaan keputusan yang baik, maka hal ini bias mengakibatkan kekuasaan birokrasi menjadi besar. Bila kekuasaan birokrasi lebih besar, akan memungkinkan aparat birokrasi dapat dengan leluasa mengendalikan lingkungan luar birokrasi, sehingga dapat mengokohkan kedudukannya dalam tatanan organisasi pemerintahan Negara. Penyalahgunaan kekuasaan tersebut dapat mengakibatkan

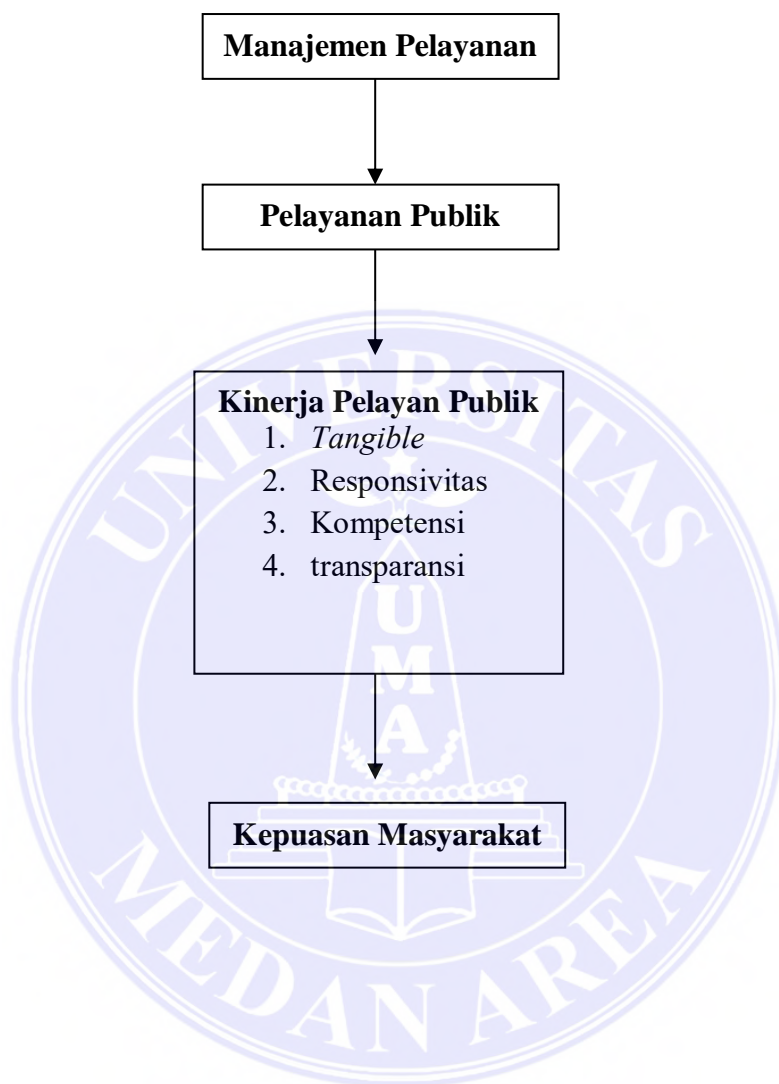
pemerintah gagal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan gagal merealisasikan program-program yang telah diputuskan.

Dalam situasi demikian, maka aparat birokrasi mengakibatkan menyusutnya *sense of responsibility* (rasa tanggung jawab). Menyusutnya rasa tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. Inilah yang diduga menjadi pangkal tolak kurang sigapnya aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kejadian-kejadian tersebut lebih disebabkan karena paradigma pemerintahan yang masih belum mengalami perubahan mendasar. Paradigma lama tersebut ditandai dengan perilaku aparatur Negara di lingkungan birokrasi yang masih menempatkan dirinya untuk dilayani bukannya untuk melayani. Padahal pemerintahan seharusnya melayani bukannya dilayani. Seharusnya, dalam era demokratisasi dan desentralisasi saat ini, seluruh perangkat birokrasi, perlu menyadari bahwa pelayanan berarti pula semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang.



## 2.9 Kerangka Berpikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) dan peranan aparatur pemerintah kecamatan yang berkecimpung dalam pelayanannya tersebut. Metode Penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Objek dalam penelitian kualitatif adalah Objek yang alamiah, atau natural setting. Objek yang alamiah adalah objek yang adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat penelitian memasuki objek. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dipandu oleh teori, tetapi di pandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori (Sugiono, 2008:1-2). Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta – fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta – fakta yang ada dan mencoba menganalisis kebenaran berdasarkan data yang diperoleh lapangan.

### 3.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh penulis nantinya adalah pada Kantor Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat yang beralamat di Jl. Medan-Banda Aceh

### 3.3 Waktu penelitian

Dalam proposal Skripsi ni, peneliti telah mencantumkan jadwal penelitian sesuai dengan yang tertera pada Tabel.

No	Uraian Kegiatan	Oktober 2019				November 2019				Desember 2019				Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																				
2	Seminar Proposal									■	■	■	■												
3	perbaikan proposal													■	■	■	■								
4	Penelitian																	■	■	■	■				
5	Penyusunan Skripsi																					■	■	■	■
6	Seminar Hasil																								
7	Perbaikan Skripsi																								
8	Sidang Meja Hijau																								

Sumber : Dikelola oleh penulis

### 3.4 Informan Penelitian

Menurut Burhan Bungin (2007:108), informan merupakan orang yang menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif ini tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu (1) informan kunci (key informan), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, (2) informan utama, yaitu mereka yang terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti, (3) informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang sedang diteliti (Suyanto, 2005:171-172). Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan tidak didasarkan atas strata, kedudukan, pedoman atau wilayah tetapi didasarkan pada adanya tujuan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian. Maka dalam penelitian ini, yang akan menjadi informan adalah :

1. Informan Kunci
  - a. Camat Kecamatan Batang Serangan
  - b. Sekretaris camat Kecamatan Batang Serangan
  - c. Kasi Pemerintahan

- d. Aparat Petugas Pengurusan e-KTP
2. Informan Utama
  - a. Masyarakat Kecamatan Batang Serangan

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tehnik pengumpulan data dengan dua cara yaitu:

1. Pengumpulan data primer, yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian (field research) untuk mencari data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dilakukan melalui.
  - a. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan terhadap gejala-gejala yang ditemukan di lapangan yang berkaitan dengan kualitas Pelayanan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP)
  - b. Wawancara, yaitu dilakukan untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam dari objek penelitian.
2. Pengumpulan data sekunder, data ini diperoleh dari:
  - a. Penelitian kepustakaan, cara ini ditempuh dengan mempelajari sejumlah buku, tulisan, dan karya ilmiah yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
  - b. Studi dokumentasi, cara ini dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap catatan-catatan tertulis yang ada di lokasi penelitian.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (*Triangulasi*), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali.

Untuk menganalisa berbagai fenomena di lapangan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.

#### 2. Penyajian Data

Setelah direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (*display*) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014: 249) menyatakan “*The most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative tex*”. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data penelitian

kualitatif adalah dengan tex yang bersifat naratif.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya Sugiyono (2005: 125).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

1. Aparatur pemeritah kecamatan Batang serangan didalam pengurusan EKTP secara umum dikatakan sudah berperan baik. Hal ini dilihat dari kemampuan aparatur yang cukup memadai, selalu berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Berjalannya koordinasi baik secara vertikal maupun horizontal dikecamatan Batang serangan sampai pada tingkat kepala lingkungan. Adanya sanksi yang diberikan kepada aparatur yang membuat kesalahan yang hal ini juga menunjukkan bahwa adanya sistem pengawasan yang efektif.
2. Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada setiap lapisan warga masyarakat, aparatur pemerintah kecamatan Batang serangan telah berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Hanya saja perlu diakui sampai saat ini masih terdapat kendala sehingga pelayanan yang diberikan terkadang belum memuaskan. Hal ini disadari sepenuhnya dan menjadi koreksi untuk perbaikan dimasa yang akan datang.
3. Untuk pengurusan EKTP masyarakat sesuai dengan Surat Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Langkat No. 471.13/5037/IX/2012 tanggal 3 September 2016. Pemerintah kecamatan Batang serangan telah secara utuh melaksanakan, menerapkan terhadap



warga masyarakat khususnya bagi yang telah terdaftar sebagai penduduk dikecamatan Batang serangan dan sudah berusaha untuk melaksanakan pelayanan seoptimal mungkin agar pelayanan yang prima dapat dirasakan oleh warga masyarakat.

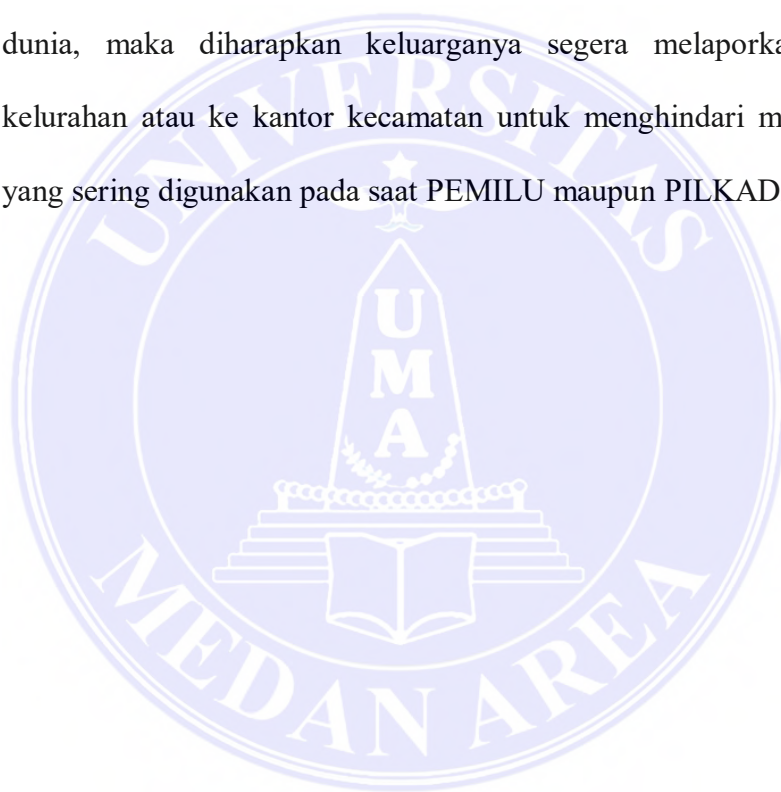
4. Dalam pelayanan pengurusan EKTP ini juga muncul kendala-kendala seperti adanya EKTP yang belum keluar dan masyarakat yang berada diluar dari daerah tersebut seperti mahasiswa dan warga yang pekerja.
5. EKTP mempunyai peran penting dalam kehidupan masyarakat, karena EKTP adalah surat keterangan atau tanda identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat dalam wilayah NKRI. EKTP juga mempunyai fungsi lain yaitu EKTP juga digunakan untuk pengurusan identitas lain seperti paspor, untuk persyaratan kepegawaian seperti untuk masuk PNS dan untuk pengurusan izin nikah dan lain sebagainya.

## 1.2 Saran

1. Fasilitas yang ada dikecamatan Batang serangan dan desa/kelurahan sebaiknya ditambah dan dilengkapi serta dapat digunakan dengan baik dan optimal mungkin untuk pelayanan kepada masyarakat.
2. Camat, sebagai pemimpin kecamatan harus menindak tegas anggotanya yang bekerja di luar ketentuan/ prosedur yang ada, agar citra pemerintahan di daerah kecamatan Batang serangan lebih baik lagi di mata masyarakat.
3. Agar terciptanya sistem pelayanan yang prima kepada masyarakat hal yang paling penting dan mendesak kiranya kepada pemerintah Kabupaten

Langkat diharapkan dapat berkoordinasi dengan baik aparaturnya antar satu dengan yang lain.

4. Untuk mengatasi keterlambatan penyelesaian pengurusan EKTP akibat tidak adanya kepastian dari pemerintah pusat, diharapkan ada informasi yang jelas tentang penyelesaian EKTP dari pemerintah pusat.
5. Agar masyarakat yang memiliki EKTP seumur hidup, jika telah meninggal dunia, maka diharapkan keluarganya segera melaporkan ke kantor kelurahan atau ke kantor kecamatan untuk menghindari manipulasi data yang sering digunakan pada saat PEMILU maupun PILKADA.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Assauri, 1999. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada; Jakarta
- Bungin, Burhan. 2007, *Penelitian Kualitatif*. Kencana; Jakarta
- Depdikbud. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ke-3*, Balai Pustaka; Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM Press; Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Gava Media; Yogyakarta
- Ghuffan, Ahmad, dan Sudarsono. 1991. *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*. Rineka Cipta; Jakarta
- Handayadiningrat. 1998. *Peranan Aparatur Pemerintah*. Sinar Harapan; Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada; Jakarta
- Kencana, Inu. 2004. *Pemerintah Indonesia*. Jakarta; Mandar Maju
- Manurung, Hendarso. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta; Diktat
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*; Jakarta
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesi*. Jakarta; PT. Bumi Aksara
- Lexy. J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung; PT. Remaja RoMoleong Swakarya
- Nawawi, Hadari. 1995. *Pengawasan Melekat Di Lingkungan Aparatur pemerintah*; Penerbit Erlangga, Jakarta
- Pramudji. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negar*. Rineka Cipta; Jakarta
- Poerwadarminta, W.J.S. 1999. *Kamus Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka; Jakarta
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES; Jakarta

Sinambela, L.P. 2006. *Teori Kebijakan dan Implementasi, Reformasi Pelayanan Publik*. Sampara

Situmorang, M. Victor. 1994. *Hukum Administrasi Pemerintahan Di Daerah*, Sinar Grafika; Jakarta

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

