

## DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Amirullah, 2004. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Arikunto, Suharsimin, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.  
Yogyakarta: Rineka Cipta.

Barthos, Basir. 2009 : *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara,  
Jakarta.

Dunn, William N. 2003: *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. PT Rieneke  
Cipta. Jakarta.

Jones, Charles O. 1991: *Pengantar Kebijakan Publik*. Rajawali Pers. Jakarta

Kaho, Josef Riwu, 2007: *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik  
Indonesia*. PT. RajaGrafindo, Jakarta

Moleong, Lexy. 2006. *Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya

Nurcolis, H, 2005: *Teori Dan Praktik Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*, PT  
Grasindo. Bandung

Nugroho, Riant D. 2003: *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan  
Evaluasi)*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta

Paolong, Harbani. 2007: *Teori administrasi Publik*. Dian Rakyat. Jakarta

Soedjadi, 1989: *Organization and Methods*, CV. Haji Masagung, Jakarta.

Subarsono, 2005 : *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar Yogyakarta.

Solly. 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju : Bandung

Widjaja, HAW, 2005 : *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia*. PT. Raja  
Grafindo, Jakarta.

Tangalisan ,2003 : **Implementasi Kebijakan Publik**, Rajawali Pers Jakarta.

Peraturan-Peraturan:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Presiden Nomor 35 tahun 2010 tentang Elektronik KTP atau e-KTP

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan  
Pelayanan.

WWW. Google.com

e-KTP.com Situs resmi e-KTP, diakses tanggal 15 Juni 2012

e-KTP.com: Fungsi dan Kegunaan e-KTP

## LAMPIRAN I

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI  
NOMOR 62 TAHUN 2008  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
BIDANG PEMERINTAHAN DALAM NEGERI DI KABUPATEN/KOTA  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
MENTERI DALAM NEGERI,

Menimbang : Bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2007 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan Minimal;

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG PEMERINTAHAN DALAM NEGERI DI KABUPATEN/KOTA.**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri yang selanjutnya disebut SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri adalah tolok ukur kinerja pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri yang diselenggarakan Daerah Kabupaten/Kota.
2. Pelayanan dasar kepada Masyarakat adalah fungsi Pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat.
3. Daerah Otonom selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah Kabupaten/Kota dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
5. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
6. Pengembangan kapasitas adalah upaya meningkatkan kemampuan sistem atau sarana dan prasarana, kelembagaan, personil, dan keuangan untuk melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan dasar dan/atau SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri secara efektif dan efisien dengan menggunakan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik.
7. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, yang selanjutnya disingkat APBN adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan Negara yang disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat dan ditetapkan dengan Undang-Undang.
8. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disingkat APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintah daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD dan ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

**BAB II**  
**STANDAR PELAYANAN MINIMAL**  
**BIDANG PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**

**Pasal 2**

- (1) Kabupaten/Kota menyelenggarakan pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri berdasarkan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri.
- (2) SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan target standar pelayanan, Pemerintahan Dalam Negeri yang meliputi jenis pelayanan dasar, indikator kinerja, nilai SPM, dan batas waktu pencapaian.
- (3) Target standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan Panduan Operasional SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Menteri ini.

**Pasal 3**

Jenis pelayanan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (3), wajib diselenggarakan oleh Kabupaten/Kota sesuai kebutuhan, karakteristik, dan potensi daerah.

**Pasal 4**

SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dan Pasal 3 berlaku juga bagi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

**Pasal 5**

SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri ditetapkan dengan Peraturan Daerah dan merupakan acuan dalam perencanaan program pencapaian target masing-masing Daerah Kabupaten/Kota.

**BAB III**

**PELAKSANAAN**

**Pasal 6**

- (1) Bupati/Walikota bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan Pemerintahan berdasarkan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri yang dilaksanakan perangkat daerah kabupaten/kota dan masyarakat.
- (2) Penyelenggaraan pelayanan Pemerintahan berdasarkan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh satuan kerja perangkat daerah yang membidangi pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri di kabupaten/kota.
- (3) Penyelenggaraan pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri berdasarkan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh aparatur satuan kerja perangkat daerah sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan.

**BAB IV**  
**PENGEMBANGAN KAPASITAS**

**Pasal 7**

- (1) Menteri Dalam Negeri memfasilitasi pengembangan kapasitas pemerintah daerah melalui peningkatan kemampuan sistem, kelembagaan, personal dan keuangan, baik di tingkat Pemerintah maupun Kabupaten/Kota.
- (2) Fasilitas pengembangan kapasitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
  - a. pemberian orientasi umum, petunjuk teknis, bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan;
  - b. perhitungan sumber daya dan dana yang dibutuhkan untuk mencapai SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri, termasuk kesenjangan pembiayaan;
  - c. penyusunan rencana pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri dan penetapan target tahunan pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri;
  - d. penilaian prestasi kerja pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri; dan
  - e. pelaporan prestasi kerja pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri.
- (3) Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dengan mempertimbangkan kemampuan kelembagaan, personal, keuangan negara, dan keuangan daerah.

**BAB V**  
**MONITORING DAN EVALUASI**

**Pasal 8**

- (1) Bupati/Walikota menyampaikan laporan tahunan kinerja penerapan dan pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri kepada Menteri Dalam Negeri dengan tembusan kepada Gubernur.
- (2) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai bahan Menteri Dalam Negeri dalam melakukan monitoring dan evaluasi penerapan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri.

**Pasal 9**

Monitoring dan Evaluasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan.

**Pasal 10**

Hasil monitoring dan evaluasi penerapan dan pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 dipergunakan sebagai bahan pembinaan dan pengawasan dalam:

- a. penerapan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri;
- b. pengembangan kapasitas Pemerintah daerah;
- c. pemberian penghargaan bagi Pemerintah daerah yang berprestasi sangat baik; dan
- d. pemberian sanksi bagi Pemerintah daerah yang tidak berhasil menerapkan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri sesuai dengan kondisi khusus daerah dan batas waktu yang ditetapkan.

**BAB VI**  
**PEMBINAAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 11**

- (1) Menteri Dalam Negeri melakukan pembinaan dan pengawasan atas penerapan dan pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri.
- (2) Menteri Dalam Negeri dapat mendelegasikan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada Gubernur selaku wakil pemerintah di daerah.

**Pasal 12**

- (1) Menteri Dalam Negeri melakukan pengawasan teknis atas penerapan dan pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal Departemen Dalam Negeri.
- (2) Gubernur selaku wakil pemerintah di daerah dalam melakukan pengawasan teknis atas penerapan dan pencapaian SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2), dilakukan oleh Inspektorat Provinsi berkoordinasi dengan Inspektorat kabupaten/Kota.
- (3) Bupati/Walikota melakukan pengawasan atas penyelenggaraan pelayanan Pemerintahan Dalam Negeri yang dilakukan oleh aparatur Satuan Kerja Perangkat Daerah berdasarkan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota.

**BAB VII**  
**PENDANAAN**

**Pasal 13**

- (1) Pendanaan yang berkaitan dengan kegiatan penyusunan, penetapan, pelaporan, monitoring dan evaluasi, pembinaan dan pengawasan, pembangunan sistem dan/atau sub sistem informasi manajemen, serta pengembangan kapasitas untuk mendukung penyelenggaraan SPM bidang Pemerintahan Dalam Negeri yang merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah, dibebankan kepada APBN Departemen Dalam Negeri.
- (2) Pendanaan yang berkaitan dengan penerapan, pencapaian kinerja/target, pelaporan, monitoring dan evaluasi, pembinaan dan pengawasan, pembangunan sub sistem informasi manajemen, serta pengembangan kapasitas, yang merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintahan daerah dibebankan kepada APBD.

**BAB VIII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 14**

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, kebijakan daerah yang berkaitan dengan SPM Bidang Pemerintahan Dalam Negeri disesuaikan paling lambat 1 (satu) tahun sejak Peraturan Menteri ini ditetapkan.

**Pasal 15**

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 19 Desember 2008

**MENTERI DALAM NEGERI,**

**ttd,**

**H.MARDIYANTO**

**LAMPIRAN : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI**

**NOMOR**

**: 62 TAHUN 2008**

**TANGGAL : 19 Desember 2008**

**TARGET DAN PANDUAN OPERASIONAL**

**SPM BIDANG PEMERINTAHAN DALAM NEGERI DI KABUPATEN/KOTA**

**I. Target Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota**

**Standar Pelayanan Minimal**

1. Jenis Pelayanan
2. Dasar Indikator
3. Nilai Batas
4. Waktu Pencapaian (Tahun)
5. Satuan Kerja/Lembaga
6. Penanggung Jawab

**I. Pelayanan Dokumen**

**Kependudukan**

1. Cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) 100% 2011 Dinas Kependudukan
2. cakupan penerbitan akta kelahiran 100% 2011 Dinas Kependudukan II. Pemeliharaan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat
3. Cakupan petugas Perlindungan Masyarakat (Linmas) di Kabupaten/Kota 50% 2015 Dinas Trantib
4. Tingkat penyelesaian pelanggaran K3 (ketertiban, ketentraman, keindahan) di Kabupaten/ Kota 70% 2010 Dinas Trantib III. Penanggulangan Bencana Kebakaran
5. cakupan pelayanan bencana kebakaran kabupaten/kota 25% 2015 Dinas Pemadam Kebakaran
6. Tingkat waktu tanggap (*response time rate*) daerah layanan Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK) 75% 2015 Dinas Pemadam Kebakaran



## **II. Panduan Operasional Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota**

### **A. Pelayanan Dokumen dan Akta Penduduk**

#### **1. Cakupan penerbitan kartu tanda penduduk (KTP)**

##### **a. Pengertian**

KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. NIK (Nomor Induk Kependudukan) adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.

##### **b. Definisi Operasional**

Cakupan penerbitan KTP adalah cakupan penduduk yang telah memperoleh KTP sesuai dengan Standard Pelayanan 5 hari harus selesai diterbitkan KTP.

##### **c. Cara perhitungan indikator**

###### **1) Rumus**

Persentase penduduk yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan NIK =  $\frac{\text{Jumlah KTP ber-NIK}}{\text{Jumlah Penduduk Wajib KTP}} \times 100\%$

###### **2) Pembilang:** Jumlah KTP ber-NIK yang diterbitkan

###### **3) Penyebut :** Jumlah Penduduk Wajib KTP (penduduk berusia 17 tahun ke atas dan atau telah menikah)

###### **4) Satuan Indikator**

Persentase (%)

###### **5) Contoh Perhitungan**

Contoh:

Misalkan suatu wilayah Kabupaten/Kota memiliki jumlah penduduk wajib KTP sebesar 10.000 jiwa. Jumlah penduduk yang telah memiliki KTP sebanyak 3000 jiwa, namun yang ber-NIK sebanyak 2000 jiwa. Maka persentase penduduk yang memiliki KTP di wilayah tersebut pada tahun berjalan adalah:  $\frac{2.000}{10.000} \times 100\% = 20\%$  Artinya: Baru 20% dari jumlah penduduk di wilayah tersebut yang memiliki dokumen kependudukan KTP ber-NIK.

##### **d. Sumber Data**

- 1) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- 2) Kecamatan, Kelurahan atau Desa

##### **e. Rujukan**

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
2. PP Nomor 37 tahun 2007 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 23 Tahun 2006
3. Keppres Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Kependudukan
4. Perpres Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Tatacara Pendaftaran Penduduk dengan pencatatan sipil

## LAMPIRAN II

### STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DIKECAMATAN KAMPUNG RAKYAT KABUPATEN LABUHAN BATU SELATAN

Daftar Pertanyaan (Angket)

Petunjuk Pengisian :

Isilah pertanyaan berikut ini, jawablah dengan teliti kemudian lingkari tanda huruf yang anda pilih.

Pertanyaan ini semata-mata dipergunakan untuk kepentingan penelitian dalam memenuhi tugas akhir dan memperoleh gelar sarjana atau kebutuhan akademik.

Identitas responden tidak untuk dipublikasikan.

1. Apakah Anda memahami tentang e-KTP?
  - a. Sangat paham
  - b. Paham
  - c. Tidak paham
2. Darimanakah Anda memperoleh informasi tentang e-KTP?
  - a. Media Cetak
  - b. Media Elektronik
  - c. Kepala Desa
3. Apakah standar pelayanan pembuat e-KTP di kantor Kecamatan Kampung Rakyat telah sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?
  - a. Sangat Sesuai

- b. Sesuai
  - c. Kurang sesuai
4. Menurut Anda apakah fasilitas yang diberikan kepada masyarakat saat proses pembuatan e-KTP telah memadai?
- a. Sangat Baik
  - b. Cukup baik
  - c. Tidak baik
5. Apakah Anda dikenakan biaya administrasi dalam proses pembuatan e-KTP?
- a. Ada
  - b. Tidak ada
  - c. Tidak tahu
6. Berapa lama jangka waktu Anda memperoleh e-KTP?
- a. 14 hari
  - b. 1 bulan
  - c. Lebih dari 1 bulan
7. Apakah aparat Kecamatan Kampung Rakyat dalam memberikan pelayanan administrasi bersifat transparan dan adil kepada setiap warga yang mengurus e-KTP?
- a. Sangat transparan dan sangat adil
  - b. Kurang transparan dan kurang adil
  - c. Tidak transparan dan tidak adil
8. Bagaimana menurut Anda ketepatan waktu pelaksanaan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kampung Rakyat?