

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK  
ELEKTRONIK PADA KANTOR DINASCATATAN  
SIPIL TANAH KARO**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**SRI DEVI DIADORA BR SEBAYANG**

**198520162**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/9/23

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)22/9/23

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA  
KANTOR DINASCATATAN SIPIL TANAH KARO**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area



Oleh :

**SRI DEVI DIADORA BR SEBAYANG**

**198520162**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/9/23

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)22/9/23

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo.  
Nama : Sri Devi Diadora Br Sebayang  
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui oleh Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Pembimbing II

Marlina Deliana, S.AB, M.AB

Mengetahui

Dekan

Juliana Hasibuan, M. Si

Ka Prodi Administrasi Publik

Khairunisa Lubis, S.Sos, M. I. Pol

Tanggal Lulus: 28 Agustus 2023



## HALAMAN PERYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Agustus 2023

Sri Devi Diadora Br Sebayang

198520162



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS/ UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Sri Devi Diadora Br Sebayang

Npm : 198520162

Program Studi : Administrasi Publik

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:

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA KANTOR DINAS CATATAN SIPIL TANAH KARO.**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Agustus 2023  
Yang Menyatakan  
  
(Sri Devi Diadora Br Sebayang)



## ABSTRAK

Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo memiliki kendala dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) karena banyaknya keluhan masyarakat seperti lambatnya pembuatan KTP, perekaman ditunda akibat gangguan jaringan saat perekaman E-KTP. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana proses berjalannya implementasi pelayanan publik yang dikeluarkan pemerintah, diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik serta berkualitas sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Edward III empat indikator : komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi dan dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, di pecahkan melalui hasil observasi, wawancara, observasi, hasil pengamatan dan menggambarkan keadaan berdasarkan fakta, informan terdiri dari lima orang.

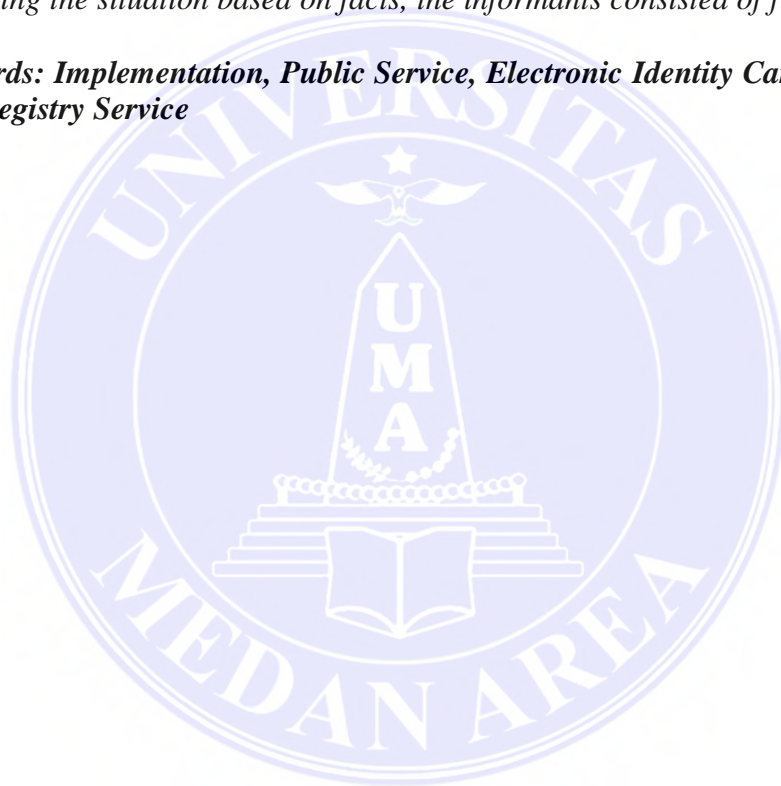
**Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik, Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dinas Catatan Sipil Tanah Karo**



## ABSTRACT

*The implementation of public services in the management of electronic identity cards at the Tanah Karo Civil Registry Office has problems in the management of electronic identity cards (E-KTP) due to the many public complaints such as the slow processing of KTPs, delayed recording due to network disturbances when recording E-KTPs. This study aims to find out how the process of implementing public services issued by the government is expected to be able to provide good quality and quality services as expected by the community. This study used Edward III's theory of four indicators: communication, resources, disposition, bureaucratic structure and was carried out using a qualitative descriptive method, solved through observations, interviews, observations, observations and describing the situation based on facts, the informants consisted of five people.*

**Keywords: Implementation, Public Service, Electronic Identity Card of the Karo Civil Registry Service**



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Sri Devi Diadora Br Sebayang anak dari bapak Alm. Imanuel Sebayang dan ibu Anjarlit Br Sembiring. Lahir di Binjai pada 11 januari 2000. Penulis merupakan anak ke-3 (tiga) dari 4 (empat) bersaudara. Penulis bersekolah di SD Lau Garut kecamatan Marding- ding pada tahun 2006, selanjutnya pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Budi Murni Pintu Angin kecamatan Lau Baleng, dan pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Budi Murni 2 Medan, dan pada tahun 2019 sampai saat ini penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan gelar Sarjana pada program studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul skripsi ini adalah “Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo”.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan baik dari segi moral maupun material. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area;
2. Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area;
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan saran bimbingan dalam penyusunan skripsi ini
5. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan saran bimbingan dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Fahrul Azmi, S, Sos, M.AP selaku Sekretaris sempro,semhas hingga sidang yang telah banyak memberikan masukan kepada skripsi ini

7. Bang Riki, Bang Sutris dan Bang Rian yang telah mempermudah saya dalam melengkapi berkas yang akan dipenuhi oleh penulis
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan
9. Kedua orang tua yang paling saya sayangi dan hormati, Ayah (Alm. Imanuel Sebayang) dan Ibu (Anjarlit Br Sembiring) yang tak henti-hentinya selalu memberikan dukungan, semangat, membiayai, doa, kasih sayang, dan motivasi maupun nasehat setiap harinya kepada penulis dalam menempuh pendidikan sarjana
10. Dinas catatan sipil Tanah Karo serta jajarannya, yang telah bersedia untuk menjadi tempat penelitian dan informan memberikan data untuk keperluan penyusunan skripsi
11. Masyarakat yang bersedia menjadi informan penulis dalam penyusunan skripsi
12. Kedua abang saya yaitu Tomi Adi Sanjaya Sebayang. S, Psi dan Romi Adi Sanjaya Sebayang serta adik saya Anisa Sri Muliana Sebayang dan kakak ipar saya Sri Natalia. S.Pd maupun saudara-saudara saya yang memberi dukungan, semangat, dan nasehat kepada penulis untuk menyelesaikan selama perkuliahan dan penulisan skripsi
13. Semua teman dan sahabat sekolah maupun kuliah yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang menyemangati dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi
14. Seluruh pihak yang mendukung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak pembaca sehingga skripsi ini bermanfaat.

Medan, Agustus 2023

Sri Devi Diadora Sebayang  
198520162





## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Secara Ilmiah.....	7
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	7
1.4.3 Manfaat Secara Akademik.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Impementasi Kebijakan.....	9
2.2 Model Implementasi George C.Edwards III.....	10
2.3 Faktor-Faktor Penghambat Proses Implementasi kebijakan.....	13
2.4 Pelayanan Publik.....	14
2.5 Hakikat Pelayanan Publik.....	15
2.6 Prinsip pelayanan publik.....	15
2.7 Standar Pelayanan Publik.....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1 Jenis penelitian.....	28
3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Informan penelitian.....	30
3.4 Teknik pengambilan data.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Wilayah Kabupaten Karo.....	36
4.1.2 Kondisi Demografis.....	37
4.1.3 Visi dan Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanah Karo.....	40
4.1.4 Jenis Pelayanan Disdukcapil.....	41
4.1.5 Kepemilikan KTP di Kabupaten Karo.....	42
4.2 Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda.....	46
4.3 Faktor Penghambat Implementasi Pelayanan Publik dalam	

Pengurusan KTP Elektronik Pada Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo .....	60
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir .....	26
-----------------------------------	----





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Waktu penelitian.....	29
Tabel 4.1 Jumlah Desa dan Kelurahan pada masing-masing Kecamatan ..... di Kabupaten Karo .....	38
Tabel 4.2 Luas daerah Menurut Kecamatan .....	39
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Karo .....	41
Tabel 4.4 Jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kabupaten Karo Tahun 2020 .....	45
Tabel 4.5 Jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kabupaten Karo Tahun 2021 .....	44
Tabel 4.6 Daftar ASN Kantor Disdukcapil Kabupaten Tanah Karo .....	52
Tabel 4.7 Daftar Pegawai Non-ASN Kantor Disdukcapil Tanah Karo.....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Dokumentasi .....	66
2. Alur Pelayanan SOP.....	53



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh penyelenggara merupakan kegiatan yang dilakukan sesuai dengan keinginan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk Indonesia mengenai peningkatan pelayanan publik. Tuntutan terhadap upaya masyarakat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas harus menjadi perhatian pemerintah. Pemerintah telah mengembangkan produk hukum/peraturan yang mengatur pelayanan publik untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Kaitannya dengan birokrasi di Indonesia, suatu kenyataan yang harus dihadapi dalam implementasi otonomi daerah. Berpijak pada pengalaman dan pengamatan, yang kurang baik, maka diharapkan agar kondisi tersebut tidak terulang atau terjadi kembali pada birokrasi di daerah. Sejak munculnya sistem pemerintahan demokrasi, kinerja instansi pemerintah semakin menjadi sorotan, dan masyarakat mulai banyakk menuntut nilai yang diperoleh atas pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Tuntutan tersebut, diutarakan karena masyarakat masih merasa belum puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Sampai saat ini, pengukuran kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya belum dilakukan secara objektif, hal tersebut disebabkan karena belum dilaksanakannya sisitem pengukuran kinerja yang berisi keberhasilan dan kegagalan instansi pemerintah. Selama ini kualitas pelayanan



publik Indonesia terkhusus pada instansi dinas catatan kependudukan dibatasi oleh akses pelayanan yang sulit, prosedur yang rumit dalam memberikan pelayanan kepada administrasi kependudukan tertentu, biaya yang tidak jelas. Pemerintah dan birokrat Indonesia yang seharusnya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima kepada rakyat, didominasi oleh sistem yang berkuasa dan menjadi pelayan publik dari birokrat yang berada di ujung yang berlawanan dari urusan publik.

Masyarakat yang mengadu terhadap pelayanan pemerintah dalam mengurus atau membuat E-KTP, baik secara langsung maupun melalui media massa, termasuk buruknya respon staf. Hal ini menciptakan citra buruk bagi instansi pemerintah Indonesia. Di sisi lain, masyarakat mendambakan pelayanan publik yang baik, menyeimbangkan kekuasaan yang dimilikinya dengan tanggung jawab yang harus dilimpahkan kepada orang yang dilayaninya. birokrasi harus mengabdikan pada kepentingan masyarakat. Para pejabat diharapkan memiliki semangat pengabdian dan pengabdian kepada masyarakatnya.

Tercapainya pelayanan publik (primer) yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan penggunaan lembaga negara. Untuk itu, instansi dinas kependudukan diharapkan lebih efisien dan efektif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam mengelola pemerintahan, mengembangkan dan melindungi masyarakat (publik), mewujudkan praktik pemerintahan yang baik, dan memberdayakan masyarakat. Dan melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik, diharapkan tata pemerintahan yang baik akan memulihkan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan instansi kependudukan yang ada di Indonesia.

Pemerintah juga telah mengeluarkan berbagai pedoman sebagai tindak lanjut dari upaya mereka untuk melaksanakan pelayanan publik, dan pelaksanaan pedoman merupakan tahapan penting dalam proses kebijakan publik. Suatu kebijakan atau program harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan dipandang dalam arti yang lebih luas sebagai instrumen administratif dimana aktor, organisasi, prosedur, teknik, dan sumber daya diorganisir bersama untuk melaksanakan kebijakan untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan. Dikutip pada laman [perpus.menpan.go.id](http://perpus.menpan.go.id) Sebagai pedoman umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik menteri pendayagunaan aparatur negara telah mengeluarkan undang - undang KEPMENPAN No.63/KEP/MPAN/7/.

Implementasi pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan informasi yang saat ini dilakukan di sektor pemerintahan adalah E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Indonesia yang padat penduduk membutuhkan data kependudukan yang akurat, hal tersebut pemerintah membuat program E-KTP. E-KTP adalah metode baru yang diadopsi oleh pemerintah menggunakan database kependudukan nasional, menggunakan sistem biometrik tertanam untuk memberikan identitas kepada masyarakat dan mengidentifikasi pemegang E-KTP di database nasional Pastikan semua penduduk hanya membutuhkan satu database dengan memungkinkan mereka untuk terhubung KTP.

Pemerintah membuat kebijakan E-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu, dengan adanya E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu dimana

selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris,TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak yang berwajib.Tetapi didalam pengurusan pembuatan E-KTP masih banyak kendala yang rasakan masyarakat Indonesia yang menjadi tugas penting pemerintah untuk melakukan membenahan.Dari hal tersebut kita dapat mengetahui bahwa prosedur Implemenatsi pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan dibeberapa daerah diIndonesia kurang maksimal.

Peraturan Presiden No.26 tahun 2009 tentang penerapan E-KTP Nasional berbasis NIK (selanjutnya disebut E-KTP Elektronik) adalah E-KTP dengan spesifikasi. Bentuk E-KTP untuk negara dengan sistem keamanan khusus. Ini berfungsi sebagai bukti identitas resmi yang dikeluarkan oleh kantor kependudukan dan catatan sipil kabupaten/kota. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian manajemen dan teknologi informasi yang berbasis pada basis data kependudukan suatu negara.

Penduduk hanya diperbolehkan membawa satu E-KTP dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah identitas unik setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK yang tercantum dalam E-KTP nantinya akan digunakan untuk pembuatan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, lembaga perbankan, dan perusahaan swasta terkait dan tidak terkait (terbatas sebagai berikut) : digunakan sebagai dasar penerbitan Lisensi, bisnis, komersial, dan identifikasilainnya.



Daerah di Indonesia memiliki kendala yang sama dalam pembuatan E-KTP. Antara lain, masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karena proses yang panjang, berbelit-belit/sulit dan struktur birokrasi penerbitan E-KTP tahan lama dan kurang pasti. Sebagai contoh yang diteliti oleh beberapa mahasiswa yaitu pertama seorang mahasiswa yang bernama Novita Sari Purba pada tahun 2017, penelitian ini menyatakan bahwa masih ditemukan masalah dalam melakukan pelayanan publik yang baik diantaranya masih terbatasnya jumlah pegawai dalam membuat atau merekam E-KTP sehingga proses menjadi lambat yang mengakibatkan tumpukan antrian. Kedua dilakukan penelitian seorang mahasiswa yang bernama Meriana Lestari yang pada tahun 2022, penelitian ini menyatakan bahwa implementasi kebijakan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) belum berjalan dengan lancar dimana kekurangan fasilitas dalam membuat E-KTP serta kekurangan sumber daya manusia menjadi hambatan dalam membuat E-KTP sehingga proses menjadi terhambat. Ketiga penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa yang bernama Jahratul Idami pada tahun 2019, penelitian ini menyatakan

bahwa kekurangan sumber daya manusia dan kekurangan fasilitas dalam membuat E-KTP serta sempitnya ruangan atau kantor dalam melakukan pengurusan serta kekurangan alat rekam yang menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan publik secara baik, serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan perekaman data diri. Serta sistem server bermasalah. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, staf yang tidak profesional, banyak antrian dalam pembuatan E-KTP, dan kurangnya sosialisasi karena kurangnya sistem informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Masyarakat Tanah Karo juga merasakan hal tersebut dimana, dinas Catatan Sipil Tanah Karo bertujuan untuk memungkinkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, termasuk penegakan implementasi pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP. Namun, dalam praktiknya, sering dijumpai keluhan dari masyarakat umum tentang pelayanan kantor catatan sipil. Beberapa kendala yang dijumpai pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo yaitu dimana dalam pengurusan pembuatan E-KTP masih ditemukan adanya calo guna mempercepat mengurus E-KTP, hal tersebut juga dipengaruhi karena dalam pengurusan masyarakat merasa proses yang berbelit-belit dan panjang yang membuat masyarakat rela mengeluarkan uang guna menyewa jasa calo agar masyarakat tidak perlu menunggu lama dan tidak merasa letih untuk mengurus E-KTP tersebut. Kekurangan pegawai dan kekurangan alat dalam pembuatan E-KTP yang menjadi proses pengurusan menjadi lama sehingga dapat menimbun antrian dan hal yang sangat membuat masyarakat kecewa, dikutip dari laman [dailyklink.id](http://dailyklink.id) bahwa blangko yang hendak membuat E-KTP baru mengalami kekosongan sehingga untuk memperoleh E-KTP masyarakat harus bersabar menunggu dua atau tiga minggu lamanya. Padahal seperti yang diketahui E-KTP sangat diperlukan dalam mengurus berbagai dokumen, dari hal tersebut masyarakat mengatakan adanya permainan yang membutuhkan uang dalam pengurusan.

Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi tentang: **“IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK E-KTP PADA KANTOR DINAS CATATAN SIPIL TANAH KARO”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Implementasi dalam pelayanan publik terkhusus dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di kantor dinas catatan sipil Tanah Karo?
2. Bagaimana cara instansi mengatasi hambatan – hambatan di kantor dinas catatan sipil Tanah Karo?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo.
2. Untuk mengetahui hambatan- hambatan apa saja yang dihadapi dalam menerapkan prinsip-prinsip ke dalam pelayanan di Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Secara Ilmiah

Untuk menambah pengetahuan ilmiah dan sumbangan bagi pengembangan teori dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya dalam kaitannya dengan implementasi dalam pelayanan publik.

### 1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan juga bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengangkat judul serupa dan dapat sebagai pedoman. Juga berguna sebagai masukan serta evaluasi

bagi dinas catatan sipil Tanah Karo dalam melakukan pelayanan publik yang baik sehingga terciptanya pemerintahan yang baik.

Kegunaan bagi penulis diharapkan dapat menambah wawasan serta informasi dan juga mempelajari dalam mengevaluasi kinerja pemerintah untuk mengapresiasi ilmu pengetahuan dalam bagian administrasi publik.

### 1.4.3 Manfaat Secara Akademik

Sebagai suatu tahapan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan menuangkannya dalam bentuk karya ilmiah serta dapat mengetahui permasalahan implementasi kebijakan serta mengembangkan ilmu implementasi yang didapat pada masa perkuliahan di Universitas Medan Area, dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 program studi Administrasi Publik fakultas ilmu sosial dan politik universitas Medan Area.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah suatu proses guna memastikan terlaksananya sebuah kebijakan serta tercapainya kebijakan tersebut. Implementasi juga berperan sebagai menyediakan sarana untuk membuat sesuatu dan memberi hasil yang diharapkan. Implementasi merupakan tahapan yang penting dalam menjalankan kebijakan publik. Sesuatu kebijakan atau keputusan wajib diimplementasikan agar memiliki dampak atau sehingga menghasilkan hal yang ingin ditujukan. Implementasi kebijakan dilihat dari pengertian luas merupakan bahan administrasi publik yakni aktor, prosedur, teknik, organisasi, dan juga sumber daya organisasi dengan bersama-sama untuk melakukan kebijakan agar mencapai dampak atau keinginan di inginkan.

Menurut Syauckani et all (2004) implementasi kebijakan adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan untuk menyampaikan kebijakan publik sehingga kebijakan tersebut dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Termasuk sekumpulan kegiatan, yang perlu dipersiapkan pertama maju menetapkan seluruh aturan yang merupakan interpretasi kebijakan. Yang kedua, menyiapkan sumber daya untuk mendukung pelaksanaan kegiatan. Ini termasuk insrastruktur, sumber daya keuangan dan tentu saja menentukan siapa yang akan bertanggung jawab untuk menegakkan kebijakan ini. Ketiga, bagaimana menyampaikan kebijakan konkrit kepada publik.

Menurut Syukuran Surmayadi (2005) menunjukkan bahwa ada tiga elemen kunci untuk proses implementasi kebijakan, pertama adanya program atau

kebijakan, kedua kelompok sasaran, yakni kelompok masyarakat yang menjadi sasaran serta ditetapkan guna manfaat dari suatu program, perbaikan. Ketiga bagi organisasi, elemen pelaksana (implementer) orang yang bertanggung jawab untuk mendapatkan pelaksanaan dan mengawasi proses implementasi kebijakan.

George C. Edwards (2003) menyatakan implementasi kebijakan adalah tahap kebijakan publik antara pembuatan kebijakannya dan konsekuensi dari kebijakan tersebut kepada mereka yang terkena dampak. Ketika kebijakan tersebut tidak memadai atau gagal untuk mengatasi masalah yang dimaksud. Kebijakan dapat gagal bahkan jika diimplementasikan dengan sangat baik, dan bahkan kebijakan yang direncanakan dengan sangat baik dapat gagal jika pembuat kebijakan tidak mengimplementasikan dengan benar. Sebaliknya Wibawa (Tankirisan, 2003) berpendapat bahwa implementasi kebijakan terdiri dari penetapan arah sehingga tujuan kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai hasil dari kegiatan pemerintahan. Berdasarkan pendapat DPR, implementasi tampaknya merupakan tindakan yang diambil oleh individu atau pejabat terhadap suatu tujuan/sasaran bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

## **2.2 Model Implementasi George C. Edwards III**

George C. Edwards III mengemukakan, implementasi dapat dimulai dari kondisi abstrak, dan apakah kondisi implementasi kebijakan berhasil atau tidak, kebijakan publik tergantung pada empat variabel: komunikasi (komunikasi), sumber daya (resources), dan disposisi/sikap dan struktur birokrasi.

Keempat elemen tersebut berkaitan erat dan wajib dilaksanakan bersama-sama. Tujuan kami adalah untuk meningkatkan pemahaman kami tentang implementasi kebijakan. Ini menyederhanakan pemahaman melalui dekomposisi

(turunan) dengan menjelaskan implementasi dalam komponen utamanya. Implementasi kebijakan merupakan proses dinamis yang melibatkan interaksi banyak faktor. Subkategori faktor yang mendasari ditampilkan untuk melihat dampaknya pada penerapan Anda. Menurut Gorge III implementasi dipengaruhi oleh empat faktor yaitu

### 1. Komunikasi

Ini diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan pelaksana tahu apa yang harus dilakukan. untuk mengetahui sesuatu tujuan, dan tujuan itu harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran. Edwards membicarakan tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yaitu penyampaian, konsistensi, dan kejelasan. Menurut Edwards, syarat pertama untuk implementasi kebijakan yang efektif adalah orang yang mengimplementasikan keputusan harus mengetahui apa yang harus dilakukan. Keputusan dan arahan kebijakan harus dikomunikasikan kepada personel yang tepat sebelum keputusan dan arahan diimplementasikan. Agar kebijakan dapat ditegakkan dengan baik, instruksi penekanan tidak hanya harus dipahami, tetapi juga jelas. Jika petunjuk pelaksanaan tidak jelas, pelaksana akan bingung apa yang harus dilakukan. Aspek lain dari komunikasi tentang pedoman pelaksanaan adalah masalah konsistensi yang berarti didalam implementasi kebijakan tidak ada keraguan dan implementasi tersebut harus sejelas mungkin.

### 2. Sumber Daya

Sumber daya dapat dilakukan dengan jelas, hati – hati, dan konsisten, tetapi implementasi mungkin tidak efektif jika pelaksana

kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk menegakkan kebijakan. Sumber penting adalah staff yang memadai dan keterampilan yang baik untuk melaksanakan tugas, wewenang, dan fasilitas yang diperlukan untuk mengerjakan tugas – tugas untuk melaksanakan pelayanan publik.

### 3. Disposisi Atau Sikap

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap para pelaksana. Jika para pelaksana setuju dengan apa kebijakan itu, mereka dengan senang hati mengimplementasikannya, tetapi jika pandangan

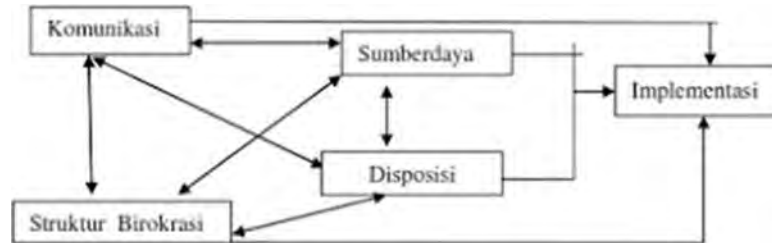
mereka berbeda dengan para pembuat kebijakan, proses implementasinya menimbulkan banyak masalah. Selain itu dukungan pimpinan memiliki dampak yang kuat terhadap pelaksanaan program untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien, bentuk dukungan kepemimpinan ini menempatkan kebijakan sebagai prioritas program, dan memperhatikan keseimbangan wilayah, agama, suku, gender.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah satu konstruksi yang paling umum, bahkan sebagai pelaksana kebijakan secara keseluruhan. Menurut Edward, birokrasi memiliki dua karakteristik utama. Yaitu prosedur kerja, atau alur kerja yang sering disebut sebagai prosedur operasi standar (SOP), dan fragmentasi. Menggunakan SOP memungkinkan pelaksana untuk memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP dapat menyatukan tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan luas. Hal ini dapat menyebabkan fleksibilitas yang lebih besar bagi



orang untuk berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lain dan kesetaraan yang lebih besar dalam penerapan peraturan.



Sumber : George III Edward :implemeting public policy, 1980

### 2.3 Faktor-Faktor Penghambat Proses Implementasi kebijakan

Faktor penghambat implementasi kebijakan menggunakan teori George C.Edward III, dikaitkan dengan pelayan publik dalam pengurusan E-KTP di kantor dinas catatan sipil Tanah Karo terdapat empat faktor:

1. Komunikasi, dalam komunikasi terdapat tiga aspek yaitu sosialisasi,pemahaman terhadap kebijakan aturan dan persyaratan dalam membuat E-KTP dan pembinaan. Sesoalisasi dan pemahaman diadakan agar seluruh masyarakat mampu memahami serta mengetahui proses penggunaan dan kegunaan KTP sertapersyaratan dalam mengurus.
2. Sumber Daya. Terdapat dua aspek yang penting yakni sumber daya (aparap) dan fasilitas (sarana) dalam melakukan suatu program. Dalam hal ini dibutuhkan alat tulis kantor (ATK) untuk proses pengurusan dan pelayanan public sera dibutuhkan aparap dalam melakukan pelayanan.
3. Disposisi atau sikap. Ada empat hal yang penting terkait disposisi dalam melakukan penelitian ini: tanggapan atau respon,keperdulian, ketelitian,kesabaran. Diharapkan para pelayan publik dikantor dinas

catatan sipil Tanah Karo dapat menjalankan tugas dan kewajiban dalam mengimplementasikan kebijakan publik.

4. Struktur Birokrasi. Suatu program yang tidak berjalan baik dikarenakan terdapat kelemahan pada struktur birokrasi yaitu mekanisme atau biasa disebut sebagai SOP (*Standart Operating Procedure*)

## 2.4 Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu kemudian menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

## 2.5 Hakikat Pelayanan Publik

Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Republik Indonesia No.63 Tahun 2004 menyatakan, hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang unggul kepada unsur-unsur masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban instansi sebagai pegawai negeri sipil dengan fungsi dasar pelayanan. Pelayanan yang baik adalah suatu bentuk pelayanan publik yang baik atau pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan yang diberlakukan oleh instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik, tetapi dengan kata lain pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan publik, tetapi dengan kata lain pelayanan yang baik dapat diartikan sebagai memberikan pelayanan prima atau memberikan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat sesuai dengan ketentuannya.

## 2.6 Prinsip pelayanan publik

Pelayanan publik harus menghormati prinsip – prinsip keadilan dan non-diskriminasi yang diatur dalam undang – undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009. Pelayanan publik didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesetaraan keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, perlakuan yang sama/diskriminasi, transparansi, akuntabilitas, fasilitas dan kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kenyamanan, dan terjangkau. Oleh karena

itu jelas bahwa pelayanan publik harus tepat adil dan memperlakukan orang-orang dengan kebutuhan khusus, seperti penyandang cacat, sebagai salah satu kelompok rentan disamping orang tua, perempuan dan anak-anak. Dalam keputusan menteri negara pengesahan lembaga negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, ditetapkan 10 prinsip pelayanan publik yakni :

1. Prosedur yang disederhakan prosedur pelayanan publik bersifat lugas, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Klarifikasi persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik. Satuan kerja/pejabat yang diberdayakan dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian pengaduan atau permasalahan serta perselisihan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Rincian dan petunjuk pembayaran serta tata cara pembayaran.
3. Jaminan waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
4. Ketepatan produk pelayanan publik diterima secara benar, akurat dan legal.
5. Keamanan proses dan hasil pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum serta pelaksanaan pelayanan publik.
6. Tanggung jawab kepala atau pejabat penyelenggaraan layanan publik yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyediaan layanan dan penyelesaian pengaduan atau masalah dalam penyediaan layanan publik.



7. Integritas prasana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan sumber daya lainya yang memadai, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi.
8. Aksesibilitas (accessibility) tempat dan lokasi yang layak untuk penggunaan fasilitas telekomunikasi dan teknologi informasi serta layanan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Aksesibilitas disini adalah kenyamanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas untuk mencapai kesetaraan kesempatan.
9. Displin, kesopanan, dan kebaikan penyedia layanan harus disiplin, sopan, santun, dan baik hati.
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus rapi, menyediakan ruangan tunggu yang nyaman dan bersih, lingkungan yang asri dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah.

## 2.7 Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

### 1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Sedangkan menurut Moenir (2005) menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku syarat pokok petugas menurut Moenir.

1. Tingkah laku yang sopan

Dengan sopan santun orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

## 2. Cara menyampaikan

Penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan dan hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyampaian yang menyimpang.

## 3. Waktu penyampaian

Menyampaikan sesuatu hasil olahan yang tepat sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan.

## 4. Keramah tamahan

Hanya ada pada layanan lisan baik berhadapan maupun tidak berhadapan.

Sedangkan standar pelayanan menurut Kasmir (2005) yaitu dasar-dasar pelayanan terdapat sepuluh hal yang harus diperhatikan agar dapat membuat penerima layanan menjadi aman, nyaman, dan menyenangkan, antara lain seperti :

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah mengenal satu sama lain.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan sikap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan

kemampuannya.

7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli diatas mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan :

- a. Keramahan dari penyedia layanan
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan bahan acuan bagi peneliti dan untuk memperbanyak teori yang akan dievaluasi dari sipeneliti. Pada penelitian sebelumnya peneliti menemukan adanya kemiripan judul dengan topik yang telah



ditentukan sebelumnya. Di bawah ini adalah penelitian format jurnal sebelumnya yang terkait dengan penelitian penulisan.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan	keterangan
1.	“Novita Sari Purba, Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Camat Siantar Martoba (2017)”.	Dengan judul Implementasi Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Kantor Camat Siantar Martoba. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dan melakukan wawancara serta observasi dan juga	Terdapat Perbedaan waktu dan tempat penelitian dimana pada penelitian ini dilakukan pada tahun 2017 dan bertempat di kantor Camat Siantar Martoba sedangkan penulis melakukan penelitian ditahun 2022 dan tempatnya berada pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo. Persamaannya terdapat pada jenis penelitian dan model penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif dan menggunakan Model George C. Edwards III.	Skripsi
		dokumentasi. Dimana kesimpulan dari penelitian ini dalam implementasi kebijakan pelayanan E-KTPnya suda jelas walaupun juga memiliki kekurangan yaitu masih terbatasnya jumlah pegawai pelayanan pembuatan E-KTP masih kurang.		
2.	“Meriana Lestari, Saifurruhai, Ratna Yuniarti, Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan dalam pembuatan KTP elektronik di UPT dukcapil kecamatan Sukamulia (2022)”.	Dimana kesimpulan dari penelitian ini bahwa implementasi kebijakan dipenelitian ini belum semuanya berjalan dengan baik, dimana masalah yang dihadapi seperti kekurangan pegawai dan kekurangan fasilitas dalam	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian penelitian ini berlokasi di UPT dukcapil kecamatan Sukamulia sedangkan penulis melakukan penelitian yang Berlokasi pada dinas catatan sipil Tanah Karo. Sedangkan persamaannya terdapat pada tahun penelitian yaitu	Jurnal

		melakukan proses pelayanan masih kurang.	tahun 2022 dan menggunakan teknik penelitian kualitatif.	
		<p>faktor pendukung dalam implementasi kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di UPT Dukcapil Kecamatan Sukamulia dalam pembuatan E-KTP adalah UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 point 14 dan peraturan presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Kementerian Dalam Negeri nomor 120 tahun 2017 memberikan wewenang kepada Kabupaten/ Kota dalam menerbitkan atau mencetak E-KTP. UPT Dukcapil Kecamatan Sukamulia telah melakukan sosialisasi dalam rangka memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat dalam melakukan perekaman data dan pembuatan E-KTP.</p>		

<p>3.</p>	<p>“Jahratul Idami, Implementasi kebijakan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Aceh Singkil, (2019)”.</p>	<p>Kesimpulan dari penelitian ini Terdapat Hambatan yang dirasakan dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik yaitu kekurangan pegawai atau sumber daya manusia serta kekurangan fasilitas dalam melakukan pelayanan, seperti sempitnya ruangan atau kantor dalam melakukan pengurusan serta kekurangan alat rekam yang menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan publik secara baik. Serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan perekaman data diri.</p>	<p>Perbedaan dari Penelitian ini Terdapat perbedaan lokasi peneliti dan Waktu penelitian dimana pada peneliti ini berlokasi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Aceh Singkil sedangkan penulis melakukan penelitian di dinas catatan sipil Tanah Karo dan waktu penelitian dilakukan pada tahun 2019 sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2022. Dan persamaannya dengan menggunakan teknik penelitian kualitatif.</p>	<p>Skripsi</p>
-----------	---	--	--	----------------

4.	<p>“Fahmi, Peran aparaturnya dalam implementasi kebijakan pembuatan KTP di kantor dinas catatan sipil kota Ternate, (2015)”.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini secara umum aparaturnya pemerintah telah melakukan tugasnya dengan baik. Tetapi masih banyak perubahan yang harus dilakukan dalam menjalankan implementasi kebijakan pada dinas catatan sipil kota Ternate yaitu kurangnya efisiensi dalam melakukan pelayanan publik dari segi waktu pembuatan KTP, tidak adanya pemeliharaan Yang prima</p>	<p>Perbedaan dari penelitian ini merupakan perbedaan lokasi serta waktu yakni lokasi pada penelitian ini berada di kantor dinas catatan sipil kota Ternate dan waktu penelitian pada tahun 2015 sedangkan penulis melakukan penelitian di dinas catatan sipil Tanah Karo. Dan waktu penelitian pada Tahun 2022. Persamaannya sama-sama menggunakan teknik penelitian kualitatif.</p>	skripsi
5.	<p>“Syahraji, Sistem administrasi pelayanan E-KTP di kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah (2012)”.</p>	<p>Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh kegiatan implementasi sistem administrasi kependudukan pada kecamatan Bebesen kabupaten Aceh Tengah sudah berjalan baik, walaupun masih ditemukan kekurangan</p>	<p>Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah terdapat kekurangan fasilitas yang menjadi penghambat dalam berjalannya proses implementasi yang baik. Sedangkan perbedaannya terdapat pada judul, dan lokasi dan juga tahun dilakukannya penelitian.</p>	Skripsi



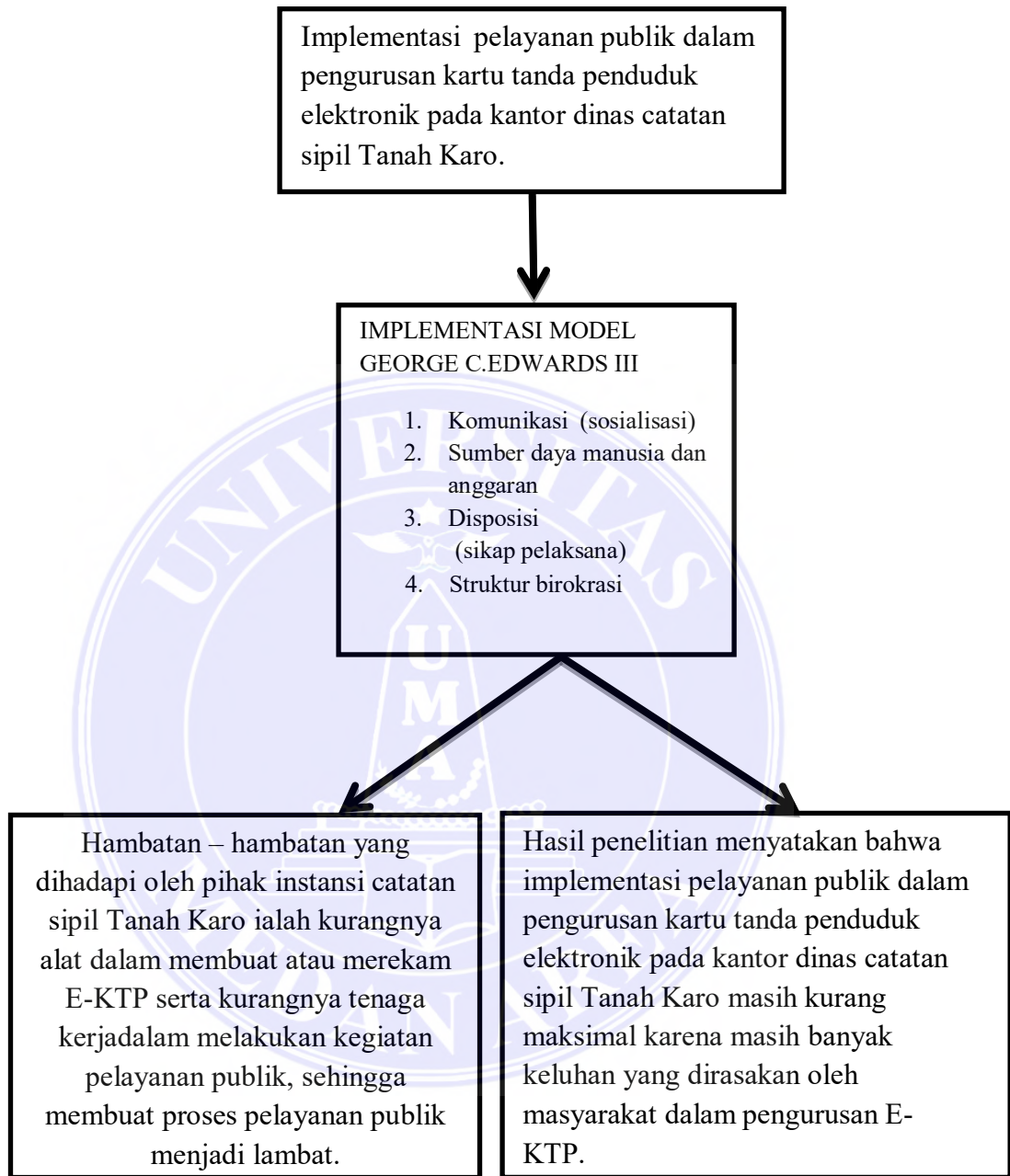
		<p>Untuk menjaga fasilitas yang mengakibatkan an seringnya kerusakan alat scan sidik jari dan scan retina mata. Tidak adanya ruang tunggu di kantor dinas catatan sipil kota Ternate yang mengakibatkan an tidak terciptanya suasana tertib pada pengurusan pembuatan E-KTP. pada fasilitas yang tersedia.</p>		
--	--	--	--	--

Sumber: Tabel diolah oleh peneliti

## 2.9 Kerangka Berpikir

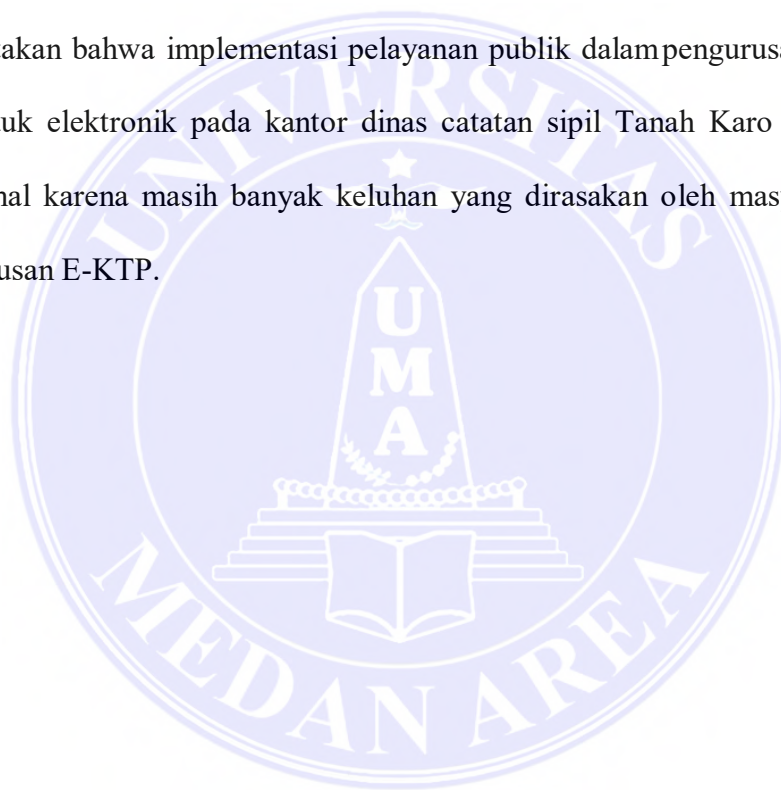
Kerangka berpikir merupakan landasan bagi peneliti untuk menulis karya ilmiah. Kerangka berpikir adalah rancangan atau deskripsi fakta, teori, penelitian keidah pustaka dan pengamatan yang dilakukan yang kemudian sebagai dasar untuk melakukan penelitian, untuk mempelajarinya. Menurut uma sekaran(1992) dalam Sugiyono (2015), kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai model konseptual. Dari penjelasan proses berpikir. Dari hal itu saya simpulkan yakni kerangka berpikir adalah cara berpikir tentang hubungan antara variable atau masalah dan peristiwa, yang dalam penelitian menjadi hipotesis. Kerangka berpikir biasanya dibuat dalam bentuk gambar atau bagan, disusun sedemikian rupa sehingga bagan tersebut saling berhubungan. Oleh karena itu, secara umum, kerangka berpikir dapat dilihat sebagai tindakan penyusunan dalam menulis guna penelitian.

## Kerangka Berpikir



**Sumber: Bagan diolah oleh peneliti**

Penelitian berjudul Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo. Akan dilakukan dengan menggunakan teori dari Edward III untuk membahas mengenai Hambatan – hambatan yang dihadapi oleh pihak instansi catatansipil Tanah Karo dalam bidang kurangnya alat dalam membuat atau merekam E-KTP serta kurangnya tenaga kerja dalam melakukan kegiatan pelayanan publik, sehingga membuat proses pelayanan publik menjadi lambat. Dari Hasil sementara menyatakan bahwa implementasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo masih kurang maksimal karena masih banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dalam pengurusan E-KTP.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian bersifat deskriptif, naratif, dan condong menggunakan analisis terhadap objek yang akan dilakukan penelitian. Metode kualitatif biasanya fokus pada pengamatan secara mendalam, hasil yang telah diperoleh dari temuan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif berupa penyelidikan fenomena yang lebih menyeluruh, penelitian kualitatif dapat berkembang selama proses penelitian berlangsung.

Konsep penelitian kualitatif adalah pengumpulan dan pengolahan data non-numerik dan interpretasi makna data ini untuk meningkatkan pemahaman lokasi yang ditargetkan. Metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif, subjektif dari sudut pandang partisipan, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan. Dengan kata lain, metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang masalah sesuai dengan fakta di lapangan.

Sugiyono (2005:1) memberikan definisi pendekatan penelitian kualitatif berdasarkan filosofi post-positivis, yang digunakan oleh penelitian (bukan eksperimen) untuk mempelajari keadaan objek alam yang paling penting. Ukuran ini melibatkan pengambilan sampel data yang menarik dari sumber data. Metode penelitian menggunakan triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan temuan kualitatif tidak digeneralisasikan.

Penelitian ini didasarkan pada filosofi fenomenologis yang mengutamakan



penghayatan atau pemahaman. Metode ini berusaha memahami dan menafsirkan makna peristiwa integrasi dan perilaku manusia dalam situasi tertentu dari sudut pandang peneliti titik penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengertian ini dipilih untuk menyajikan data secara sistematis faktual dan akurat. Dengan hal demikian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif bermaksud untuk menggambarkan implementasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo.

### 3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor dinas catatan sipil Tanah Karo yang beralamat di jalan Veteran no.22, Raya, Kabanjahe, Kabupaten Karo, Sumatera Utara.

**Tabel 3.1 Waktu penelitian**

NO	Uraian Kegiatan	2022				2023				
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan-Feb	Mar-Apr	Mei-Juni	Juli	Agt
1.	Penyusunan dan bimbingan proposal									
2.	Seminar proposal									
3.	Pengambilan data dan survey									
4.	Pengumpulan data									
5.	Seminar hasil									
6.	Revisi skripsi									
7.	Siding meja hijau									

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

### 3.3 Informan penelitian

Informan penelitian adalah orang –orang yang akan diwawancarai dan akan memberikan informasi yang penting dan berkaitan dengan tema yang akan diangkat oleh sipeneliti. Partisipasi ini sendiri harus sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai dan tidak dapat dipilih sembarangan karena memerlukan metode pengambilan keputusan, informan penelitian dengan teknik purposive sampling Serta harus memberikan informasi berdasarkan fakta yang ada dilapangan.

Informan yang dimaksud di penelitian ini yakni tokoh masyarakat yang berhubungan langsung atau tokoh masyarakat yang telah melakukan kontak langsung dengan lokasi penelitian. Informan terdiri dari:

1. Informan kunci, orang yang memiliki informasi yang luas tentang isu –isu yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci tidak hanya mengetahui tentang situasi di masyarakat dan fenomena secara umum, tetapi juga memahami informasi tentang informan utama, pemilihan informan kunci tergantung pada unit analisis yang diselidiki. Informan kunci biasanya yang paling sering diwawancara oleh sipeneliti agar dapat mengetahui masalah dan situasi yang terjadi, informan kunci yang dimaksud ialah kepala saksi bidang E-KTP pada dinas catatan sipil Tanah Karo yang bernama ibu Susy Iswara Bangun SE,M.Si
2. Informan utama, merupakan seseorang atau kelompok yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, dan informan utama dalam penelitian ini adalah kepala sub bidang penyusunan program

KTP elektronik yang bernama Yerry Usahanta Purba SE dan operator perekaman E-KTP di kantor dinas catatan sipil Tanah Karo yang bernama Siska Damayanti Amd.

3. Informan tambahan/ responden, adalah beberapa tokoh tambahan yang bersedia memberikan informasi kepada peneliti, informasi tersebut merupakan hasil dari pengalaman informan tambahan. Informasi dari informan tambahan terdapat peneliti tidak mendapatkan dari informan kunci dan informan utama. Informan tambahan didalam penelitian ini merupakan masyarakat yang merasakan atau yang pernah mengurus KTP elektronik di kantor dinas catatan sipil Tanah Karo yaitu bernama Gunawan, Ira, Dea.

### **3.4 Teknik pengambilan data**

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang sedang diteliti. Singkatnya, teknik pengumpulan data memerlukan langkah – langkah strategis dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataan. Pada umumnya teknik pengumpulan data ini digunakan agar peneliti dapat mengumpulkan data atau informasi berdasarkan bukti – bukti factual dari lapangan untuk kepentingan penelitian, dan teknik yang digunakan didasarkan pada penelitian yang dipilih oleh peneliti sendiri.

Teknik didalam pengumpulan data pad metode kualitatif pada umumnya terdapat tiga macam, yaitu observasi,wawancara,serta dokumentasi. Teknik - teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni :

### 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dari praktek, mengamati proses, menghubungkan data yang diperoleh dengan fenomena yang terjadi dalam situasi nyata, dan merekamnya secara sistematis, logis, objektif, dan rasional. Teknik observasi adalah kegiatan yang dilakukan peneliti dengan menggunakan panca indra, dari hal tersebut peneliti membuat kesimpulan dari apa yang telah ditemukan (Kristanto, 2018).

### 2. Wawancara

Wawancara juga merupakan teknik peneliti untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dan sebelumnya sudah dipersiapkan oleh peneliti berbentuk pedoman wawancara, wawancara merupakan proses tanya jawab antara peneliti dengan informan, informasi berlangsung secara tatap muka serta informan memberi penjelasan yang mendalam. Dari hasil wawancara informan tersebut peneliti mencatat informasi yang penting, informasi tersebut berbentuk pernyataan yang berkaitan dengan pokok masalah yang berkaitan dengan implementasi pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada kantor dinas catatan sipil Tanah Karo.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mencatat data – data yang sudah ada diperoleh dari informan sehubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik dokumentasi ini adalah cara untuk mengumpulkan data berkas dan melacak data historis. Dokumen tentang

orang, kelompok orang, peristiwa dan kejadian dalam situasi sosial, yang sangat berguna bagi metode penelitian kualitatif (Yusuf,2014).

#### 4. Triangulasi

Triangulasi adalah suatu pendekatan yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data dan pengumpulan data tersebut untuk mengecek valid atau tidaknya dari data yang telah didapatkan, triangulasi merupakan teknik yang sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif agar peneliti kualitatif sering dipengaruhi subjektif dan agar mendapat data yang berupa data fakta yang sesuai dengan kondisi dilapangan. Triangulasi artinya penulisan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Penulisan menggunakan observasi partisipan, wawancara secara mendalam, serta dokumentasi dari sumber data yang sama secara bersamaan. Triangulasi mengacu pada teknik memperoleh data dari sumber yang berbeda dengan menggunakan teknik yang sama.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan penelitian setelah dilakukan pengumpulan data dan setelah pengumpulan data tersebut selesai pada waktu yang telah ditentukan. Yang berarti analisis dilakukan pada saat wawancara, dan peneliti mulai menganalisis tanggapan informan. Ketika jawaban dari informan tersebut belum memuaskan dan menjawab tujuan penelitian, tetapi peneliti harus bertanya sampai mendapat jawaban yang dapat dipercaya dan sesuai dengan fakta (Noeng 43 Muhadjir,1998:104). Tujuan dari teknik analisi data adalah untuk menarik kesimpulan umum dari data penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti.



Adapun teknik – teknik analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi Data

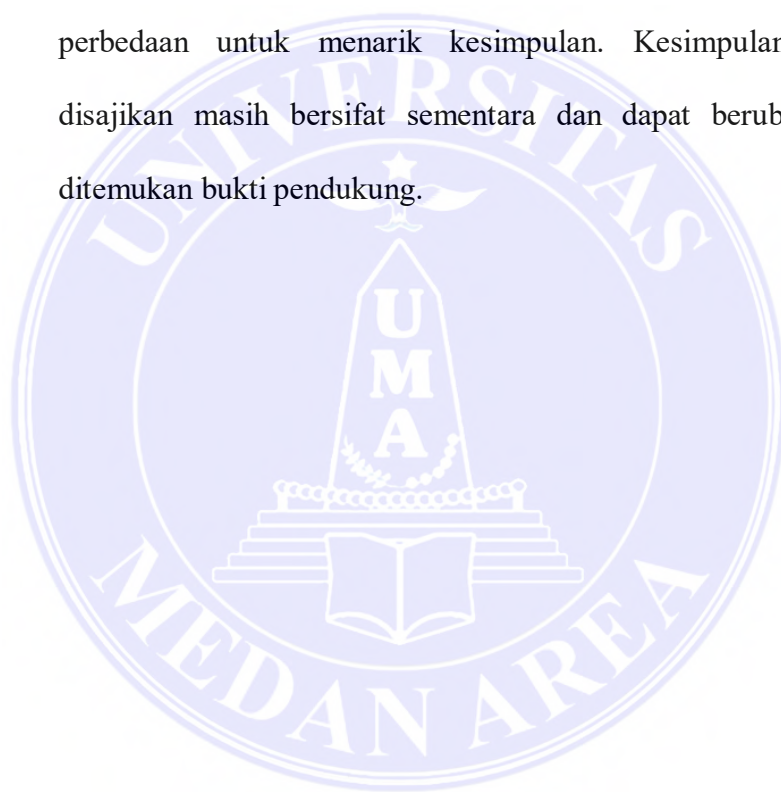
Reduksi data merupakan penyederhanaan,klasifikasi,dan penghilang data yang tidak diperlukan sehingga memberikan informasi yang berarti dan memudahkan pengumpulan data lebih lanjut. Reduksi data berarti mengelompokkan pokok permasalahan menjadi rinci yang didapatkan darilapangan.

2. Display Data ( penyajian data)

Menampilkan atau menyajikan data juga merupakan tahapan teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan mengorganisasikan kumpulan data secara sistematis dan dapat dipahami serta memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa reks deskriptif (dalam bentuk catatan ). Saat melakukan penyajian data tersebut disusun agar lebih mudah dipahami dan dalam penyajian data dapat berbentuk bagan,grafik atau uraian singkat, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

### 3. Kesimpulan

Membuat kesimpulan merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian dari teknik analisis data kualitatif yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil reduksi data masih relevan dengan tujuan analisis yang ingin dicapai. Tahapan ini bertujuan untuk menemukan makna dalam data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk menarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

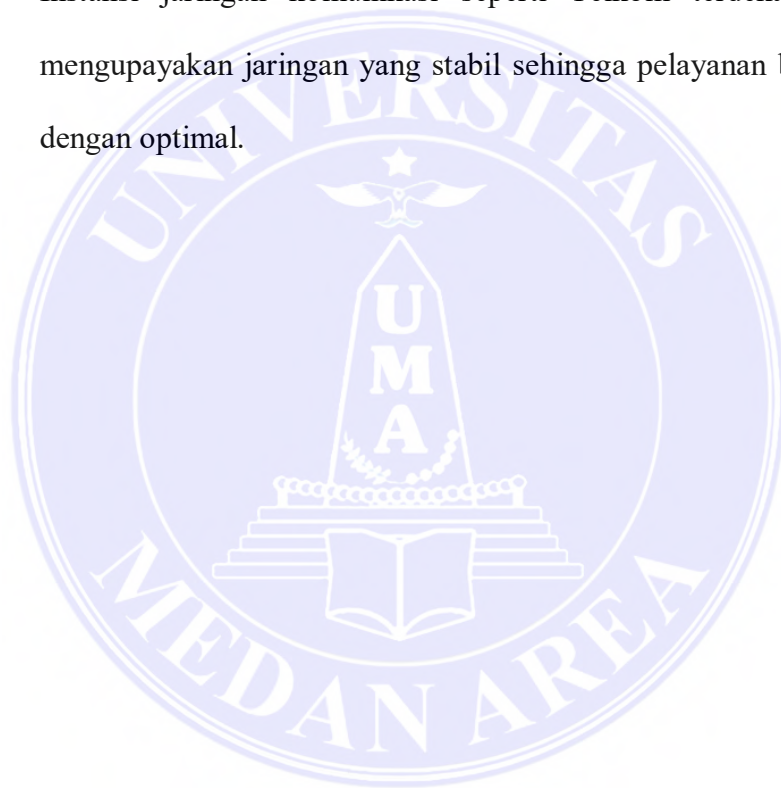
Penelitian terhadap Implementasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP Elektronik pada Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo telah dilaksanakan, maka dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo belum sepenuhnya terlaksana. Terdapat empat indikator dalam teori Edward III yaitu komunikasi, dimana komunikasi berjalan dengan baik maupun komunikasi langsung atau secara online. Selain komunikasi terdapat juga indikator Sumber Daya di bidang Sumber Daya Manusia serta Disposisi masih perlu untuk dioptimalisasikan. Karena petugas yang masih kurang serta fasilitas pendukung untuk perekaman KTP yang masih perlu untuk ditambah, hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya dukungan finansial dari pusat dan perhatian di bidang sumber daya manusia mereka. Selain itu indikator disposisi juga masih belum berjalan dengan baik, karena dalam pelayanan sering terjadi gangguan jaringan, hal tersebut berdampak dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Faktor yang menjadi penghambat dalam Implementasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP di Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo adalah SDM yang kurang, disposisi yang tidak teroptimalisasi dengan baik, serta jaringan yang tidak stabil dalam pelayanan di Instansi Disdukcapil.

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, dapat direkomendasikan saran sebagai berikut :

1. Komunikasi antara pihak Disdukcapil dengan pusat untuk menyelesaikan permasalahan internal yang terjadi di instansi tersebut.
2. Diharapkan adanya pembuatan kerjasama antara Disdukcapil dengan Instansi jaringan komunikasi seperti Telkom terdekat agar dapat mengupayakan jaringan yang stabil sehingga pelayanan bisa dilakukan dengan optimal.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Basrowi. Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta. Rineka

Dr. H. Tachijan M.Si (2006) Implementasi Kebijakan Publik, Aipi Bandung – Puslit KP2w Lemlit UNPAD, Perpustakaan Nasional.

Dr. H Zaenal Mukarom; Muhibudin Wijaya Laksana (2016) Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Pustaka Setia Bandung

Dr. Rahman Mulyawan (2016). Birokrasi Dan Pelayanan Publik. UNPAD Press

Diana, Rianti, 2014. Analisis Data Kualitatif, Medan: USU Press

Hardisyanyah, 2011, Kulatitas Pelayanan Publik., Yogyakarta: Gramedia.

Indra Muda (2019). Implementasi Kebijakan publik, Medan : Medan Persada.

Mulyadi. 2015. Studi kebijakan publik dan pelayanan publik (konsep dan aplikasi proses kebijakan publik dan pelayanan publik. Bandung) : Alfabeta

Sri Maulidiah,S.Sos,M.Si (2014). Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan : Bandung,CV. Indra Prahasta.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B.Bandung: CV.Alfabeta

Sudrajat, Ridwan, 2017. Hukum Administrasi Negara, Bandung : Nuansa

### Jurnal

Fahmi. (2011). Peran Aparatur Dalam Implementasi Kebijakan Pembuatan E-KTP (Studi KAsus di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Ternate). 1-21.

Fatmawati. (2019, Maret 12). *Akuntabilitas Pelayanan Publik*. Retrieved from <https://ideals.repec.org>

Fisipol. (2020, November 13). *Penelitian Kualitaitaf dan KUantitatif*. Retrieved from <https://fisipol.uma.ac.id>

Hayati, R. (2022, Februari 11). *Penegrtian INforman Penelitian, 3 Jenis, dan Contohnya*. Retrieved from <https://penelitianilmiah.com>

Kalalo, T. K., Liando, D. M., & Sampe, S. (2017). Implementasi Kebijakan Publik Pembuatan E-KTP Tahun 2016 Di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. *Jurnal Eksekutif*, 1.



- Lestari, M., Saifurruhaidi, & Yuniarti, R. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Dalam Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di UPT Dukcapil Kecamatan Sukamulia. *Jurnal Mentari Publika*, 02, 237-245.
- Mulyono. (2009, Mei 28). *Model Impelementasi Kebijakan George Edward III*. Retrieved from <https://mulyono.staff.uns.ac.id>
- Pendidikan, D. (2022, Oktober 17). *Implementasi Adalah*. Retrieved from <https://www.dosenpendidikan.co.id>
- Perangin, E. (2022, September 22). *Blangko E-KTP Disdukcapil Karo Kosong, Warga sebut ada permintaan Uang*. Retrieved from <https://www.dailyklik.id>
- Prawiro, M. (2019, Februari 25). *Metode Penelitian Kualitataif : Pengertian, Tujuan, Karakteristik dan Jenisnya*. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com>
- Rezkia, S. M. (2020, September 11). *Langkah-Langkah Menggunakan Teknik Analisis Data Kualitataif*. Retrieved from <https://www.dqlab.id>
- Salma. (2021, Desember 21). *Teknik Pengumpulan Data : Pengertian, Jenis, dan Contoh*. Retrieved from <https://bitlabs.id>
- Satria, A. (2015, September 11). *Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli*. Retrieved from <https://www.materibelajar.id>
- Sumut, S. D. (2020, Juli 20). *Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara Menyambut Kunjungan Kerja Komisi A DPRD Kabupaten Karo*. Retrieved from <http://disdukcapil.sumutprov.go.id>

## Undang – Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003Internet

Undang – undang KEPMENPAN No.63/KEP/MPAN/7/.Peraturan Presiden No.26 tahun 2009

## Internet

<https://www.daiyklink.id/2022/09/22/blangko-e-ktpp-disdukcapil-karo-kosong-warga-sebut-ada-permintaan-uang/www.disdukcapil.karogab.go.id>

[www.disdukcapil.karogab.go.id](http://www.disdukcapil.karogab.go.id)

([https://www.researchgate.net/publication/47664609\\_Akuntabilitas\\_dan\\_Transparansi\\_dalam\\_Pelayanan\\_Publik\\_Studi\\_Kasus\\_Pelayanan\\_KTP\\_dan\\_KK\\_di\\_Kelurahan\\_Martubung\\_Kecamatan\\_Medan\\_Labuhan\\_Medan](https://www.researchgate.net/publication/47664609_Akuntabilitas_dan_Transparansi_dalam_Pelayanan_Publik_Studi_Kasus_Pelayanan_KTP_dan_KK_di_Kelurahan_Martubung_Kecamatan_Medan_Labuhan_Medan)), (2016).

Badan



## LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN KARO  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Veteran No. 22 Kabanjahe, Karo, Sumatera Utara  
Telepon. (0628) 20281

SURAT KETERANGAN

Nomor: 477/ /DK/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susy Iswara Bangun, SE, M.Si  
NIP : 19660505 199303 2 003  
Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda/ IV.c  
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Dengan ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Sri Devi Diadora Br Sebayang  
NIM : 198520162  
Judul : Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Kantor Dinas Catatan Sipil Tanah Karo  
Universitas : Universitas Medan Area  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

sesuai dengan Surat Rekomendasi dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Karo Nomor: 300/0271/Bakesbang/2023 tanggal 23 Februari 2023 nama tersebut diatas telah melakukan penelitian sekaligus magang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo sejak tanggal 27 Februari 2023 s/d 01 Mei 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kabanjahe, Juni 2023  
Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo  
  
Susy Iswara Bangun, SE, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660505 199303 2 003

## 1. Lampiran Dokumentasi



*(Foto bersama Ibu Kadis Tanah Karo Susy Iswara Bangun, SE, M.Si)*



*(Foto bersama Petugas Operator Pembuatan KTP Ibu Siska Damayanti Amd)*





*(Foto bersama Miranda selaku pelajar yang sedang mengurus KTP)*



*(Wawancara bersama Kabid Informasi Bapak Yerry Usahanta Purba SE)*





*(foto atas wawancara bersama masyarakat, bawah fasilitas kursi roda untuk lansia di Disdukcapil)*



*(Masyarakat yang menunggu antrian untuk mengurus keperluan berkas)*





(Situasi petugas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat)



(Peneliti ikut untuk melayani langsung masyarakat)



(Pintu Masuk Disdukcapil Tanah Karo)



(papan informasi persyaratan pengurusan dokumen)





(meja informasi dalam mengurus dokumen)





## 2. Alur Pelayanan SOP

