

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**NEW PUBLIC SERVICE DALAM PENERBITAN KARTU TANDA
PENDUDUK (E-KTP) DI KOTA SELATPANJANG KABUPATEN
KEPULAUAN MERANTI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



ADITHIA
NPM : 167310141

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Adithia
NPM : 167310141
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

Turut Menyetujui:

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si


Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

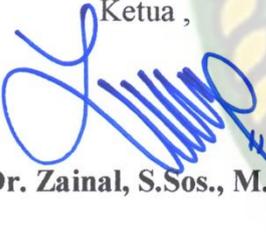
YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Adithia
NPM : 167310141
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah skripsi secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 19 Agustus 2021

Ketua,

Dr. Zainal, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

Septa Juliana, S.Sos, M.Si

Anggota,

Andriyus, S.Sos, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

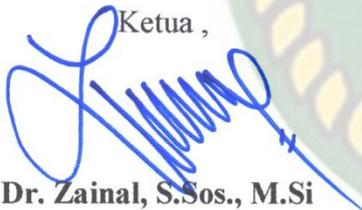
YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Adithia
NPM : 167310141
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Judul Skripsi : *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

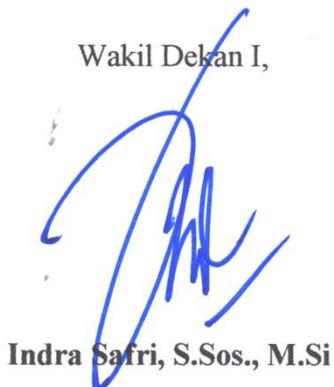
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

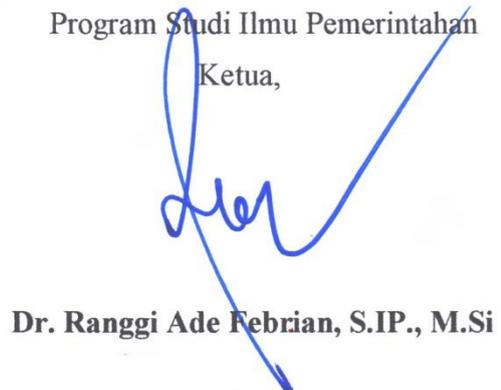
Pekanbaru, 19 Agustus 2021
An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua ,

Dr. Zainal, S.Sos., M.Si


Septa Juliana, S.Sos, M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

...

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1267/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 11 Agustus 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 12 Agustus 2021 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Adithia
NPM : 167310141
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **New Public Service dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E KTP) di Kota Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Nilai Ujian : Angka : " " ; Huruf : " "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sulaiman, Lc., M.IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 12 Agustus 2021
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 122/UIR-FS/KPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Adithia
N P M : 167310141
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **New Publik Service dalam Penerbitan Kartu tanda Penduduk (E KTP) di Kota Selat Panjang Kabupaten Kepulauan Meranti.**

Struktur Tim :

1. Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Septa Juliana, S.Sos., M.Si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Andriyus, S.Sos., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Sulaiman , Lc., M.IP	Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Agustus 2021
Dekan,


Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

5. Yth. Bapak Rektor UIR
6. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
7. Yth. Ketua Prodi.....
8. A r s i p -----sk.penguji-----

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini yang ditulis dalam bentuk naskah skripsi yang sederhana ini ku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terima kasih kepada segenap hamba ALLAH yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini.

Khusus untuk Ayahanda **Syamsir** bersama Ibunda **Misnawati S.Pd.AUD** yang tercinta. Terima kasih atas seluruh limpahan kasih sayang yang tidak terbatas yang telah beliau curahkan kepada ku, semoga ALLAH SWT tetap melimpahkan rahmat dan karunia yang tiada terputus kepada beliau, Aamiin. . .

Kepada yang tersayang Kakak bersama Abang yang tercinta **Poppy Misrianti S.E** dan **Khairil Anwar A.md** yang telah membantuku baik materil maupun moril serta memotivasiku dalam menyelesaikan studi. Terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan, semoga ALLAH SWT mencatatnya sebagai amal baik beliau dan membalasnya dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Aamiin. . .

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat memiliki kesempatan menimba ilmu hingga Jenjang pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Riau ini. Berkat rahmat dan karunia nya pula penulis bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“New Public Service Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk E-KTP Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti”** yang menjadi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana strata satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.

Shalawat serta salam tidak lupa pula diucapkan kepada Nabi junjungan alam yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah mengorbankan segala jiwa dan raganya demi tegaknya khalimatul haq di jagat raya ini, beliau juga sebagai suri tauladan yang membawa manusia dari zaman jahiliah (kebodohan) ke zaman yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Penulis menyadari walaupun dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman, penulis juga sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas.

Dalam proses penulisan Skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan, penulis juga menyadari dalam penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu, terutama orang yang terdekat. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini yang tidak penulis.

sebutkan persatu, namun sebagai ucapan terima kasih penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi,SH.,MCL yang telah menyediakan fasilitas bagi kami untuk melaksanakan proses pembelajaran.
2. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian S.IP.,M.SI. selaku Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah bersedia memberikan segala ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan.
3. Bapak Andriyus S.Sos.,M.Si selaku sekretaris prodi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan segala pengetahuan dan memperluas wawasan.
4. Jajaran Dosen pada Program Studi Ilmu Pemerintah yang selama ini telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak Dr. Zainal, S.Sos.,M.S.i Sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung.
6. Teristimewa dipersembahkan kepada Ayahanda Syamsir dan Ibunda Misnawati S.Pd.AUD dan Keluarga yang senantiasa tidak pernah bosan-bosannya memberikan dukungan dan semangat dalam bentuk apapun selama penulis menyelesaikan Skripsi ini.

7. Rekan-rekan seperjuangan Tri Novi Hardiansyah S,IP , Aidil Firmansyah, Genny dan teman-teman kelas angkatan 2016 yang IPB tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang selalu memberikan masukan ,semangat dan motivasi.
8. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan meranti atas kemudahan yang telah diberikan kepada penulis selama melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian Skripsi ini.

Dan akhirnya sekali lagi penulis mengucapkan ribuan Terima Kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini semoga segala jasa baik beliau dibalas dengan Rahmat dan Karunia yang setimpal, amin yarobal alamin.

Pekanbaru, 08 Juli 2021

Penulis

Adithia
NPM : 167310141

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Seminar Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adithia
NPM : 167310141
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul UP : *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat nya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Skripsi yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun juga.

Pekanbaru, 08 Juli 2021

Pelaku pernyataan



ADITHIA

167310141

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	I
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
SURAT PERNYATAAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	13
A. StudiKepustakaan.....	13
1. Konsep Pemerintahan.....	13
2. Konsep Ilmu Pemerintahan	18
3. Konsep New Public Service.....	19
4. Konsep Pelayanan Publik.....	26
A. Konsep Administrasi Kependudukan Kartu Tanda Penduduk	31
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pikiran.....	37
D. Konsep Operasional	38
E. Operasionalisasi Variabel.....	42
F. Teknik Pengukuran.....	44

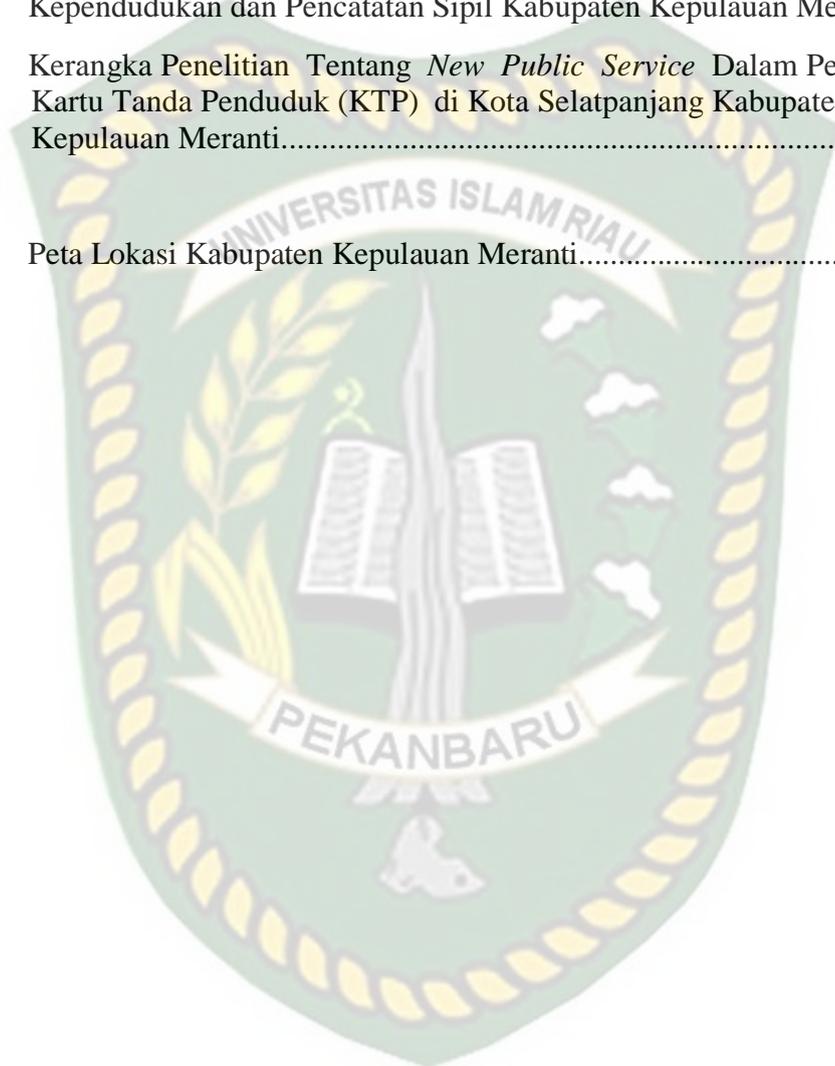
BAB III	: METODE PENELITIAN.....	46
	A. Tipe Penelitian.....	46
	B. Lokasi Penelitian.....	46
	C. Populasi dan Sampel.....	47
	D. Teknik Penetapan Sampel.....	48
	E. Jenis dan Sumber Data.....	48
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
	G. Teknik Analisis Data.....	49
	H. Jadwal Penelitian.....	50
BAB IV	: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	50
	A. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti.....	50
	1. Kondisi Geografis.....	51
	2. Penduduk.....	52
	B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti.....	53
	1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti.....	53
	2. Gambaran Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti.....	55
BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
	A. Identitas Responden.....	60
	1. Jenis Kelamin Responden.....	60
	2. Kelompok Usia Responden.....	61
	3. Tingkat Pendidikan Responden.....	62
	B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	63
	1. Tangible (Bukti Fisik).....	64
	2. Realiability (Kehandalan).....	66
	3. Responsiveness.....	68
	4. Competence.....	70
	5. Courtesy.....	72
	6. Credibility.....	74
	7. Security.....	76
	8. Access.....	78
	9. Communication.....	80
	10. Understanding Customer.....	82
BAB VI	: PENUTUP.....	86
	A. Kesimpulan.....	86
	B. Saran.....	86
	DAFTAR PUSTAKA.....	87
	LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Kelompok Usia.....	8
1.2 Jumlah Penerbitan KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2018-2019	9
2.1 Diferensiasi OPA, NPM, dan NPS	23
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Operasional Variabel Penelitian Tentang <i>New Public Service</i> Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.....	41
4.1 Data Luas Wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti.....	50
4.2 Data Jumlah Penduduk Di Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2020.....	51
Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
5.1 Keadaan Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	59
5.2 Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
5.3 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Tangibel</i> (Bukti Fisik).	63
5.4 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	65
Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Responsiveness</i>	67
5.6 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Competence</i>	69
5.7 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Courtesy</i>	71
5.8 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Credibility</i>	73
5.9 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Security</i>	75
5.10 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Access</i>	77
5.11 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Communitioan</i>	79
5.12 Distribusi Tanggapan Responden Tentang <i>Understanding Customer</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1	Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti..... 7
2.2	Kerangka Penelitian Tentang <i>New Public Service</i> Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.....38
4.1	Peta Lokasi Kabupaten Kepulauan Meranti.....49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berawal dari paradigma Old Public Administration (OPA) sekitar tahun 1885/1887 sampai 1980an akhir, New Public Management (NPM) yang berkembang pada akhir 1980an sampai pertengahan 1990an dan juga New Public Service (NPS) yang berkembang sejak pertengahan tahun 1990an hingga sekarang. Indonesia dalam hal ini juga tidak dapat melepaskan diri dari pengaruh perkembangan paradigma administrasi publik yang terjadi. Pengaruh paradigma ini sangat kuat tertanam sampai pada posisi pemerintahan di tingkat lokal, yang juga mempengaruhi bagaimana hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayaninya dan juga antara pemerintah dengan para politisi.

E-KTP masih menjadi salah satu problem yang terjadi di Kabupaten Kepulauan Meranti hal itu terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh dan lambannya pelayanan yang di berikan oleh ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini berangkat dari banyak masyarakat yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil fasilitas di sana belum memadai sehingga banyak yang mengantre sambal berdiri.

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk

melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan birokrasi. Birokrasi pelayanan publik yang korup akan ditindak oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan. Gerakan reformasi birokrasi memiliki netralitas politik, transparan, responsif dan akuntabel. Namun harapan publik untuk melihat adanya perbaikan kualitas pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sering tidak terwujud, sehingga dalam Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memperoleh prioritas utama dalam penanganan peningkatan kualitas pelayanan. Mekanisme pemberian biaya ekstra dalam praktek pelayanan birokrasi sesungguhnya memperlihatkan berbagai faktor yang sangat kompleks, seperti menyangkut masalah kultur psikologis, sistem pelayanan, mekanisme pengawasan, serta mentalitas aparat maupun pengguna jasa sendiri. “Praktek pelayanan dengan memberikan uang ekstra kepada aparat birokrasi tersebut telah menjadi suatu kebiasaan umum di lingkungan birokrasi (dalam Restyaningrum 2017)

Dunn (2003;22) mengemukakan proses pembuatan kebijakan adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan di dalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktivitas politis tersebut dijelaskan sebagai proses pembuatan kebijakan dan digambarkan sebagai serangkaian tahap yang saling bergantung yang diatur menurut urutan waktu, penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan penilaian kebijakan (dalam Laini 2018)

Dalam kehidupan sosial saat ini, pelayanan publik menjadi kebutuhan masyarakat di setiap negara yang hidup di jaman modern, Fungsi pelayanan ini

diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat, sehingga dengan demikian pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun tata pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan pelayanan publik menjadi wadah dalam menjalin hubungan antara pemerintah dengan lembaga-lembaga non pemerintah maupun masyarakat. Pelayanan publik sangat perlu diperhatikan kualitasnya adalah Pelayanan publik di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan dan di berikan oleh pemerintah, karena kebijakan ini merupakan prinsip keadilan, responsivitas, dan efisiensi Pelayanan. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat esensial bagi kehidupan manusia, menyadari masalah kesehatan merupakan aspek yang penting maka diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu (dalam Putri 2018)

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Nurdin 2019)

Arti penting dari kepemilikan E-KTP yaitu menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, menjadi bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak. Karena secara yuridis, anak berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara (dalam Harlannur 2020)

Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan. Transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya (dalam Suprianto 2014)

Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus disuarakan dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan publik yang berkualitas muncul sering dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk

mendapatkan pelayanan yang baik. dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu untuk mencapai cita-cita negara kesejahteraan (*welfare state modern*) tersebut haruslah diselenggarakan pelayanan publik (*public service*) yang terjamin kualitasnya jaminan kualitas tidak hanya dibebankan pada satu pihak, yakni pemerintah sebagai pemberi pelayanan, tetapi pelayanan publik juga menuntut bagaimana partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tujuan untuk mengawasi tata laksana dari penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Secara lebih teknis, peran masyarakat dalam pelayanan publik dapat dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan (dalam Prastyo 2020)

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional menyebutkan bahwa Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Dengan ditetapkannya Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan, maka pemerintah secara luas ingin menerapkan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk secara Elektronik. Di mana semua data kependudukan terkumpul pada satu basis data, sehingga mudah diketahui informasi-informasi data setiap penduduk, mulai dari nomor induk kependudukan, nama, usia, agama, golongan darah, pendidikan, pekerjaan, alamat, dan lainnya.

Untuk melaksanakan itu maka dikeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Di mana disebutkan bahwa Penerbitan KTP Elektronik adalah pengeluaran KTP baru, atau penggantian KTP karena habis masa berlakunya, pindah datang, rusak atau hilang. Kemudian Menteri Dalam Negeri juga mengeluarkan Permendagri No. 74 Tahun 2015 tentang Tata Cara Perubahan Elemen Data Penduduk Dalam Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang menyebutkan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-EI, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi *chip* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Berdasarkan peraturan perundangan di atas, maka dapat dikatakan bahwa setiap penduduk di Indonesia yang berusia di atas 17 tahun wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. Dengan demikian jelaslah bahwa KTP ini sangat penting bagi setiap penduduk sebagai bukti administrasi kependudukan, sehingga dengan pentingnya KTP ini tentunya menimbulkan kebutuhan pelayanan dan pemberi pelayanan dari masyarakat kepada pemerintah pada bidang kependudukan.

Pada penelitian ini dikhususkan dalam hal standar operasional pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya, sehingga dibutuhkan pelayanan terbaik dari pemerintah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

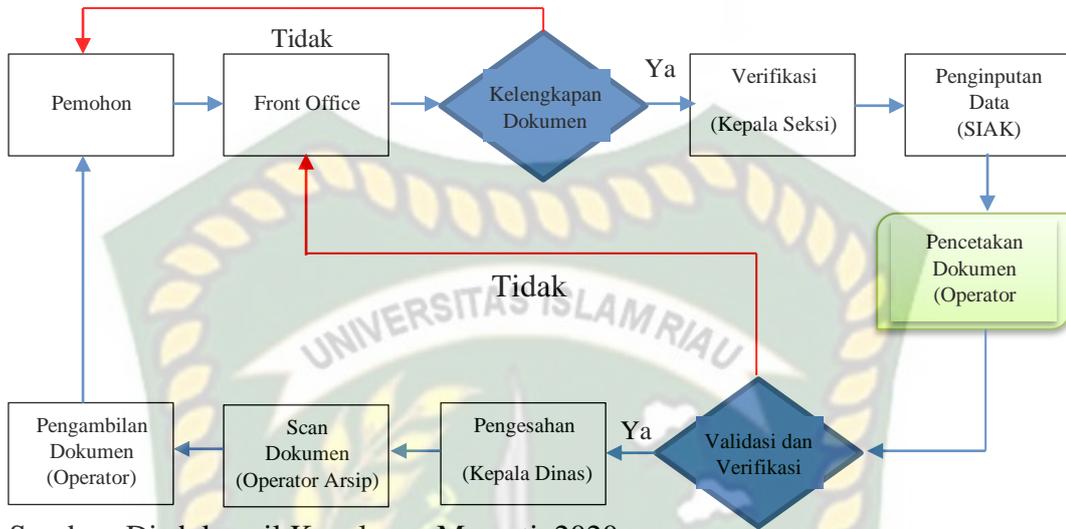
Adapun alur pelayanan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut:



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Gambar I.1 Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber: Disdukcapil Kepulauan Meranti, 2020.

Keterangan :

- : Proses
- : Decision
- : Output
- : Flowing Forward
- : Flowing Back

Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti per tanggal 1 Januari 2019 adalah 184.372 jiwa yang terdiri dari 94.577 jiwa penduduk laki-laki dan 89.795 jiwa penduduk perempuan. Untuk lebih jelasnya mengenai sebaran penduduk berdasarkan kelompok usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.1 Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kelompok Usia (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	0 - 4	8.341	7.940	16.281
2	5 - 9	9.068	8.678	17.746
3	10 - 14	9.299	8.577	17.876
4	15 - 19	8.792	8.235	17.027
5	20 - 24	7.091	6.524	13.615
6	25 - 29	7.415	6.918	14.333
7	30 - 34	7.038	6.898	13.936
8	35 - 39	6.915	6.161	13.376
9	40 - 44	6.398	6.454	12.852
10	45 - 49	6.529	6.051	12.580
11	50 - 54	5.287	5.121	10.408
12	55 - 59	4.389	4.139	8.528
13	60 - 64	3.512	3.315	6.827
14	65 - 69	2.346	2.067	4.413
15	70 - 74	1.160	1.224	2.384
16	75+	997	1.193	2.190
Total		94.577	89.795	184.372

Berdasarkan tabel di atas, maka jelaslah bahwa penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti berjumlah 184.372 yang berusia di atas 15 tahun sebanyak 132.469 jiwa. Tentunya pada tahun 2020 ini sebagian penduduk yang pada tahun kelompok usia 15 – 19 tahun sudah berada pada kategori penduduk yang wajib memiliki KTP atau melakukan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berdasarkan data statistik Kabupaten Kepulauan Meranti dalam pengelompokan tingkat usia dan terdapat kelompok usia yang wajib memiliki KTP, maka dapat dijelaskan bahwa sudah banyaknya KTP Elektronik yang diterbitkan di Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut:

Tabel I.2 Jumlah Penerbitan E-KTP Elektronik di Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2018-2019

No	Tahun	KTP Elektronik	Keterangan
1	2018	11.534	Dari jumlah 14.726 yang direkam pada tahun 2018 selesai diterbitkan sebanyak 11.534
2	2019	9.720	Dari jumlah perekaman pada tahun 2019 sebanyak 10.200 yang terselesaikan di terbitkan sebanyak 9.720

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2020

Berdasarkan kondisi yang ada di lapangan maka penulis menemukan gejala atau fenomena yang ada terkait dengan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun fenomena-fenomena yang ditemui sebagai berikut:

1. Terindikasi kurangnya berjalan sistem antrian pelayanan yang diberikan. Di mana terdapat beberapa masyarakat yang dikenal, lebih cepat mendapatkan pelayanan dari pada masyarakat yang sudah mengantri.
2. Masih lambatnya pengurusan dokumen dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Di mana dalam setiap pengurusan e-KTP dalam ketentuan yang telah ditetapkan waktu penyelesaian selama 14 hari kerja, tetapi pada faktanya waktu penyelesaian mencapai kurun waktu 30 hari sampai 90 hari kerja. Hal ini menjelaskan bahwa lambatnya pelayanan yang diberikan pada saat pengurusan e-KTP.
3. Kurangnya penjelasan dan keakuratan dalam pemberian informasi pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Di mana dalam sehari terdapat sebanyak 120 orang pengurus e-KTP yang datang ke Kantor Disdukcapil, tetapi tidak

seluruhnya bisa dilayani dikarenakan adanya kekurangan persyaratan yakni membawa fotocopy Kartu Keluarga.

4. Kurang ramahnya pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, sehingga komunikasi antara pegawai dan masyarakat kurang terjalin dengan harmonis.
5. Rendahnya tingkat keamanan yang dirasakan masyarakat selama berada di kantor Disdukcapil, terutama berkenaan dengan tempat parkir kendaraan bermotor yang tidak ada pengamanannya.
6. Rendahnya kompetensi yang ditunjukkan dalam penerbitan E-KTP. Di mana pegawai selalu mengandalkan siswa-siswa yang magang dalam menyelesaikan beberapa pekerjaan, sehingga yang terlihat sibuk bekerja adalah siswa-siswi yang sedang magang/praktek kerja lapangan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “*New Public Service Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti*”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya yaitu: Bagaimana *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Elektronik di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Elektronik di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Elektronik di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yaitu manfaat teoritis, praktis maupun manfaat kontributif.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Manfaat Akademis

Bagi para akademisi penelitian ini sebagai pengetahuan dan informasi guna menciptakan kemampuan pemahaman mengenai standar operasional pelayanan pembuatan KTP Elektronik.

c. Manfaat Praktis

Bagi pemerintah daerah dapat dijadikan sumber rujukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian bagi Disdukcapil Kabupaten

Kepulauan Meranti dapat dijadikan sebagai referensi akan pentingnya pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan suatu penelitian dengan judul “New Public Service Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk E-KTP Di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti”, maka penulis akan menggunakan beberapa konsep teoritis yang menurut penulis erat kaitannya dengan pemecahan masalah yang dihadapi penulis dalam penelitian ini, adapun didalam menggunakan konsep teoritis dalam menyelesaikan penelitian ini, antara lain:

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah’ tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling berhubungan, pihak memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Tujuan utama dibentuk pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat sehingga bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Dan pemerintah modern pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi kemajuan bersama.

Memahami pemerintahan dalam konteks awal kejadiannya, menunjukkan bahwa hubungan yang ada antara struktur pemerintah dengan rakyat adalah

hubungan yang saling menguatkan yaitu bahwa pemerintah di satu sisi berkewajiban menaati dan mengikuti pemerintah berdasarkan kewenangan yang dimilikinya.

Menurut Syafiie (2003) dalam Porajow (2018:6) pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan karismatik menjalankan roda pemerintahan.

Syafiie dalam Nur dan Monalisa (2015:107) pemerintahan berasal dari pemerintah, yang paling sedikit kata ‘perintah’ termasuk memiliki dua unsur yaitu: ada dua pihak yang terkandung, kedua tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memiliki kewenangan dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Sedarmayanti Nur dan Monalisa (2015:107) pemerintah atau *goverment* adalah lembaga badan yang menyelenggarakan pemerintahan Negara, Negara bagian atau bagian kota dan sebagainya.

Montesquieu dalam Rahmatullah (2013:216) mengatakan pemerintah adalah seluruh lembaga negara yang bisa dikenal dengan nama *trias politica* baik itu legislatif (membuat undang-undang), maupun yudikatif (mengawasi pelaksanaan undang-undang).

Menurut Effendi Berutu dalam Hasjimzoem (2014:465) pemerintah mempunyai pengertian dalam arti luas dan sempit. Pemerintah dalam arti luas berarti seluruh fungsi negara seperti legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit meliputi eksekutif saja.

Ilmu yang diterapkan dan membedakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara.

Menurut Kansil dalam Liani (2018:4) agar pelaksanaan tugas pemerintah dapat terselenggara dengan baik, maka perlu diperhatikan asas-asas yang menjadi landasan dan pedoman pengaturannya, yaitu:

- a. Didasarkan pada kebijaksanaan yang berlaku.
- b. Kejelasan kewenangan, tugas dan tanggung jawab setiap aparatur yang terlibat prinsip koordinasi.
- c. Tertulis.
- d. Dikomunikasikan kepada semua pihak yang berkepentingan.
- e. Kesederhanaan/tidak berbelit-belit.

Nurcholis dan Ace (2011:260) mengatakan pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai tugas utama, yaitu:

- 1) Memberikan pelayanan/servis baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik/khalayak.
- 2) Melakukan, membangun fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, dan
- 3) Memberikan perlindungan *protective* masyarakat.

Menurut Rasyid dalam Rusadi dan Made (2019:18) fungsi-fungsi pemerintahan dapat dibagi dalam empat bagian yaitu: pelayanan (*public service*), pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowering*), dan pengaturan

(*regulation*). Labolo dalam Rusadi dan Made (2019:18) mengemukakan bahwa untuk mengetahui suatu masyarakat, maka lihatlah dari pemerintahannya, artinya fungsi-fungsi pemerintahan yang dijalankan pada saat tertentu akan menggambarkan kualitas pemerintahan itu sendiri.

Menurut Ndraha dalam Suprianto (2014 : 3-4), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu: *Pertama*, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanancivil termasuk layanan birokrasi. *Kedua*, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan. Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya Rasyid dalam Hidayat (2017:4) berpendapat bahwa fungsi-fungsi pemerintahan adalah:

a. Fungsi pengaturan

Fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuknya dimaksudkan sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik di berbagai kehidupan masyarakat.

b. Fungsi pelayanan

Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga negara dan selanjutnya akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.

c. Fungsi pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan adalah mendorong kemandirian masyarakat sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

d. Fungsi pembangunan

Adanya pemberdayaan, maka secara tidak langsung pembangunan akan tercipta. Oleh karena itu seiring dengan hasil pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, serta keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri mencukupi kebutuhannya.

Dengan fungsi yang diuraikan di atas, maka di sini peran pemerintah sangat penting dalam menjalankan fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Dalam fungsi pelayanan yang baik, pemerintah harus melaksanakan pelayanan dengan baik tanpa ada persyaratan yang berbeli-belit sehingga kinerja pemerintahan berjalan dengan baik.

2. Konsep Ilmu Pemerintahan

Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkaitan dengan serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat, dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (khas).

Menurut Syafiie dalam Hidayat (2017: 3) menyebutkan Ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi dan yudikasi, dalam hubungan Pusat dan Daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Musanef dalam Hidayat (2017: 4) ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingan di wakili oleh dinas itu, atau;
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum, sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problema-problema yang sentralisasi, desentralisasi, koordinasi pengawasan ke dalam dan keluar, atau;
- c. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan pemerintah antara pemerintahan dan yang diperintah, dapat diatur

sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dalam pemerintahan.

Dengan demikian pemerintahan adalah organ, lembaga atau suatu unsur yang memiliki kekuasaan berdasarkan konstitusi di dalam sebuah negara untuk mengatur dan mengurus yang diperintah (masyarakat), sedangkan pemerintahan lebih kepada sistem, proses yang dijalankan oleh orang-orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan tersebut (pemerintah) namun semata-mata tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Konsep New Public Service

New Public Service lahir sebagai anti thesa dan berusaha mengkritik *New Public Management*, yang dianggap gagal di banyak negara. *New Public Management* memang sukses diterapkan di Amerika Serikat, Kanada, Inggris, Selandia Baru, dan beberapa negara maju lainnya, tetapi bagaimana penerapannya di negara-negara berkembang? Kenyataannya, banyak negara berkembang, termasuk Indonesia dan negara miskin, seperti negara-negara di kawasan benua Afrika yang gagal menerapkan konsep *New Public Management* karena tidak sesuai dengan landasan ideologi, politik, ekonomi, dan sosial-budaya negara yang bersangkutan.

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap “*the New Public Service (NPS)*” dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini

agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparaturnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku.

Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep administrasi lama, daripada mengarahkan, menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep *New Public Service*.

a. Pengertian *New Public Service*

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V. Dornhart dan Robert B. Dornhart berjudul "*The New Public Service : Serving, not Steering*", terbit tahun 2003. Paradigma *New Public Service* dimaksudkan untuk meng "counter" paradigma administrasi yang menjadi arus utama (mainstream) saat ini yakni paradigma *New Public Management* yang berprinsip "*run government like a business*" atau "*market as solution to the ills in public sector*".

Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan legitimate secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New Public Management*, melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik, dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep "*The New Public Service (NPS)*"

menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian dan kerelaan aparatur pemerintahan, karena mereka akan mengorbankan waktu, dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankan ini, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap publik. Di dalam paradigma ini semua ikut terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton. Gagasan Denhardt & Denhard tentang Pelayanan Publik Baru (PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. “*Citizens First*” harus menjadi pegangan atau semboyan pemerintah (Denhardt & Gray, 1998).

Akar dari *New Public Service* dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi yang pernah dikemukakan oleh Dimock, Dahl, dan Waldo. NPS berakar dari beberapa teori, yang meliputi:

1. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan

Perlunya pelibatan warga negara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.

2. Model komunitas dan masyarakat sipil

Akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun sosial *trust*, kohesi sosial, dan jaringan sosial dalam tata pemerintahan yang demokratis.

3. Teori organisasi humanis dan administrasi negara baru

Administrasi negara harus fokus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan (*human beings*) dan respon terhadap nilai-nilai kemanusiaan, keadilan dan isu-isu sosial lainnya.

4. Administrasi negara postmodern

Mengutamakan dialog (dirkursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan publik daripada menggunakan *one best way perspective*.

Dilihat dari teori yang mendasari munculnya *New Public Service*, nampak bahwa *New Public Service* mencoba mengartikulasikan berbagai teori dalam menganalisis persoalan-persoalan publik. Oleh karena itu, dilihat dari berbagai aspek, menurut Denhardt dan Denhardt paradigma *New Public Service* memiliki perbedaan karakteristik dengan *Old Public Administration* dan *New Public Management*.

Tabel II.1. Diferensiasi OPA, NPM, dan NPS

Aspek	Old Public Administration	New Public Management	New Public Service
1	2	3	4
Dasar teoritis dan fondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Rasionalitas dan model perilaku manusia	Rasionalitas <i>synoptic</i> (<i>administrative man</i>)	Teknis dan rasionalitas ekonomi (<i>economic man</i>)	Rasionalitas strategis atau rasionalitas formal (politik, ekonomi, dan organisasi)
Konsep	Kepentingan	Kepentingan	Kepentingan

kepentingan publik	publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	publik mewakili agregasi kepentingan individu	publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients dan constituent</i>	<i>Customer</i>	<i>Citizen's</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Pencapaian tujuan	Badan pemerintah	Organisasi privat dan nonprofit	Koalisi antar organisasi publik, nonprofit, dan privat
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, dan standar profesional
Diskresi administrasi	Diskresi terbatas	Diskresi diberikan secara luas	Diskresi dibutuhkan tetapi dibatasi dan bertanggung jawab
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
1	2	3	4
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat entrepreneur	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt (2003: 28-29)

New Public Service adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat. Peran dari pemerintah adalah mengolaborasikan antara nilai-nilai yang ada sehingga

kongruen dan sesuai kebutuhan masyarakat. Sistem nilai dalam masyarakat adalah dinamis sehingga membutuhkan pelayanan yang prima dari pemerintah.

b. Prinsip-Prinsip *New Public Service*

Adapun prinsip-prinsip yang ditawarkan Denhart & Denhart(2003) adalah sebagai berikut:

1. Melayani Warga Negara, bukan *customer* (*Serve Citizens, Not Customer*).
2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*).
3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*).
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*).
5. Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*).
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*).
7. Menghargai Manusia, Bukan Sekedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*).

c. Dimensi Pengukuran Keberhasilan Penerapan *New Public Service*

Adapun dimensi Pengukur Keberhasilan dari diterapkannya *New Pulic Service*. Keberhasilan penerapan konsep standar dan kualitas pelayanan publik yang minimal memerlukan dimensi yang mampu mempertimbangkan realitas dalam mengelola sektor-sektor publik yang lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Ada sepuluh dimensi untuk mengukur keberhasilan tersebut :

1. **Tangible** → Menekankan pada penyediaan fasilitas, fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. **Reability** → Kemampuan unit pelayanan untuk menciptakan yang dijanjikan dengan tepat.
3. **Responsiveness** → Kemauan untuk membantu para provider untuk bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. **Competence** → Tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. **Courtesy** → Sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. **Credibility** → Sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. **Security** → Jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko.
8. **Access** → Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. **Communication** → Kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. **Understanding Customer** → Melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

4. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Setelah dipahami konsep kualitas yang ada di atas selanjutnya akan di kemukakan pemahaman terhadap konsep pelayanan publik (*public service*). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari definisi yang telah diuraikan, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan.

Supriatna (2010;140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Kemudian Wasistiono (2011;51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Konsep pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat, Ndraha (2011;60) menyatakan bahwa produk yang dibutuhkan masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan pelayanan sipil.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh Saefullah (2005;5) yang berpendapat bahwa pelayanan umum (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Pengertian yang diberikan oleh Saefullah ini menegaskan bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah proses interaksi antara pihak yang memberi pelayanan (pemerintah) dengan pihak yang diberi pelayanan (masyarakat).

Secara lebih spesifik, Soetopo dan Sugiyanti (1998;19) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan dalam mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik oleh birokrasi pelayanan publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik.

Menurut Mahmudi (2005;229) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Mahmudi juga mengklasifikasikan pelayanan publik kedalam 2 (dua) klasifikasi, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, terdiri dari:
 - a. Kesehatan
 - b. Pendidikan dasar
 - c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat
2. Pelayanann Umum, terdiri dari:
 - a. Pelayanan administrasi.
 - b. Pelayanan Barang.

Nurmadi (1994;4) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dicirikan kedalam bentuk: tidak dapat untuk memilih konsumen, peranannya tidak dibatasi oleh peraturan perundang-undangan, politik yang menginstitutionalkan konflik, pertanggungjawaban yang kompleks, sangat sering diteliti, semua tindakan harus mendapatkan justifikasi, memiliki tujuan dan output yang sangat sulit untuk diukur atau ditentukan.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Dari beberapa pengertian dan penjelasan tentang pelayanan publik yang ada di atas, dalam konteks pemerintahan daerah pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau yang melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan

5. Konsep Administrasi Kependudukan Kartu Tanda Penduduk

a. Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dijelaskan bahwa: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil

dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi 3 (tiga) komponen yaitu:

- a. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk;
- b. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil;
- c. Kegiatan penataan dan penertiban administrasi kependudukan dalam rangka penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk masyarakat.

b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Sebagaimana yang di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selanjutnya, penduduk Indonesia juga wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat dengan (KTP). Karena KTP tersebut mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan pengamanan khusus, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden nomor 26 tahun 2009.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk:

- N.I.K.
- Nama Lengkap
- Tempat & Tanggal lahir
- Jenis Kelamin
- Agama
- Status
- Golongan darah
- Alamat lengkap pemegang KTP (RT, RW, Kelurahan, dan Kecamatan)
- Pekerjaan
- Pas Foto
- Tempat dan tanggal dikeluarkannya KTP

- Tanda tangan pemegang KTP
- Nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani

Seiring dengan tuntutan dan kebutuhan maka dewasa ini KTP berkembang menjadi E-KTP, Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (*e*-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Program *e*-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki *e*-KTP.

Fungsi dan kegunaan *e*-KTP adalah :

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

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

1. E-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 e-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 e-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.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sumber rujukan atau referensi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel II.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1	Farah Dilla Azzahra Ainun Putri, 2018. Penerapan Perwali Nomor 53 Tahun 2014 Tentang Cara Penerbitan Surat Keterangan Miskin Untuk Pelayanan Bidang Kesehatan Dilihat dari Perspektif New Public Service (NPS). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 6 No. 3 Tahun 2018	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
2	Hani Harlinda Nurdin. 2019. Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makasar. Jurnal Ilmiah Pranata Edu Vol 1 No 1 Tahun 2019	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
3	Nanang Bagus Srihardjono. 2017. Reformasi Birokrasi Yang Terintegrasi Dalam <i>New Public Service</i> (NPS) Guna Mewujudkan Pemerintah Yang Kuat dan Bersih	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
4	Arie Kumala Nisa. 2019. Public Service Planning in the New Public Service Perspective (Study at the Nganjuk	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
1	2	2	4
	District Population and Civil Registration Office). Jurnal Wacana Vol. 22 No 4 Tahun 2019		
5	Jamaluddin Ahmad.2012 Perjalanan Old Public Administration (OPA)	Penelitian ini membahas New public service dan metode	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan

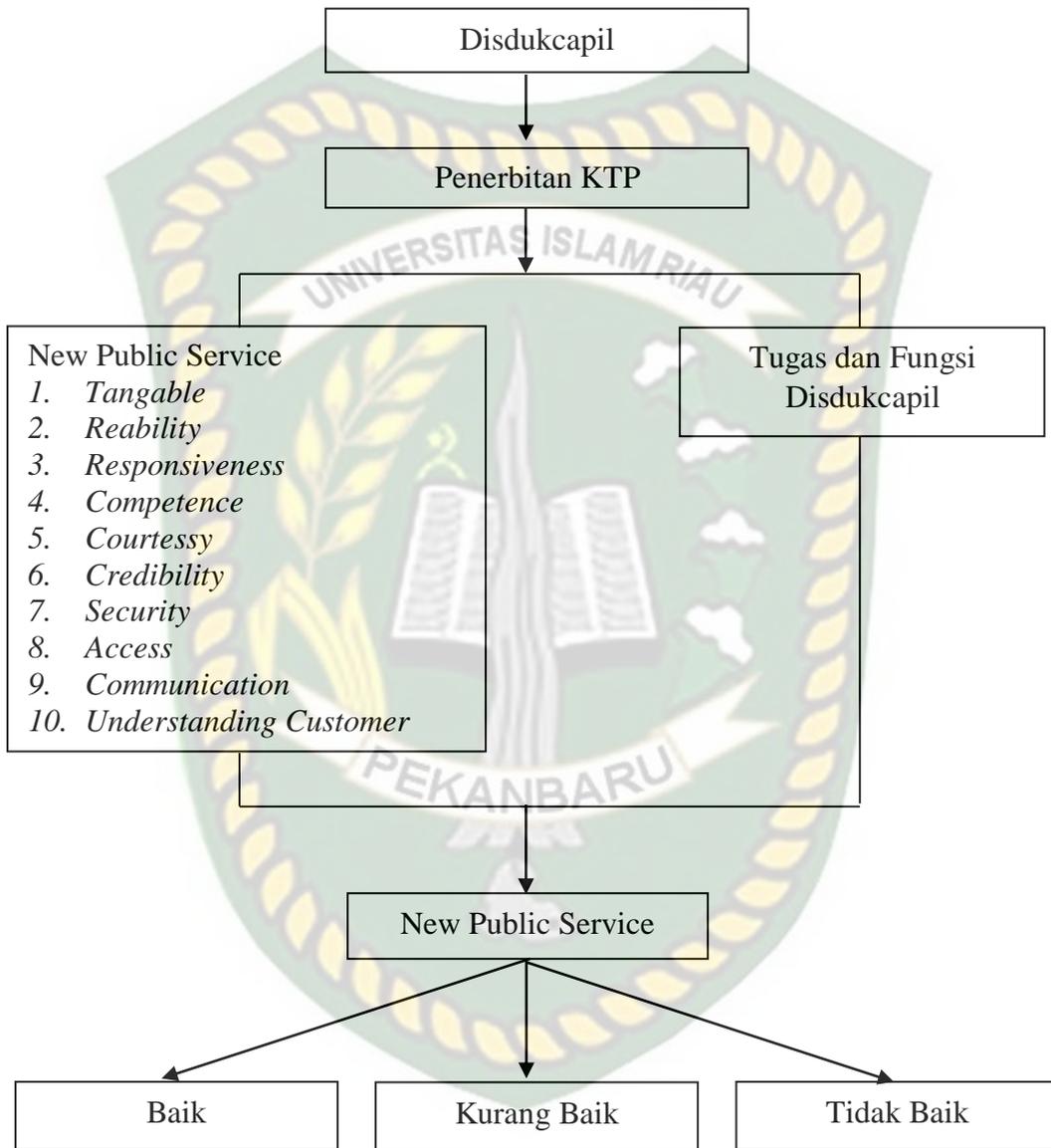
	New Public Management (NPM), New Public Service (NPS) Meneju menejemen public Kelas Dunia Volume 1 No.1 2012	yang digunakan.	indikator penelitian
6	Nurul Insi Syahrudin 2020 Penerapan KYPSO Dalam Pelayanan Public Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigm Vol.3 No.2 2020	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
7	Anggriani Alamsyah 2016. Perkembangan Paradigma Administrasi Public (NPA),(NPM),(NPS). Vol.04 No.2 2016	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
8	Erlita Cahyasari. 2017. Reform on Integrated Public Service Management in the Regions Based on New Public Service Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP) Vol 3 No. 3 Tahun 2017	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
9	Hiroko Kudo. 2015. Bridging The Gap Between Reform Practices And Literatures: New Public Service Delivery Of Japanese Local Governments. International Public Management Review. Vol. 16, Iss. 1, 2015	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian
1	2	2	4
10	Rina Mei Mirnasari. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bunguran. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol 1 No.1 Tahun 2013	Penelitian ini membahas New public service dan metode yang digunakan.	Perbedaan terletak pada lokasi dan penetapan indikator penelitian

C. Kerangka Pikiran

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru. Inovasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penetapan dan penerapan program yang merupakan bagian dari strategi pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat.

Adapun kerangka pemikiran tersebut dijelaskan melalui diagram berikut:

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran tentang *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.



C. Konsep Operasional

Guna menghindari dari kekeliruan dalam penggunaan istilah di dalam penulisan ini, maka berikut ini penulis akan menuangkan konsep-konsep yang

telah dipaparkan sebelumnya dalam bentuk nyata secara operasionalnya tentang hasil kajian sebagai berikut:

- a. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, dalam penelitian ini diwakili Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. *New Public Service* adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan masyarakat.
- c. Kartu Tanda Penduduk adalah salah satu identitas kependudukan yang wajib dimiliki seluruh masyarakat Indonesia.
- d. *New public service* dalam penerbitan e-KTP adalah kepuasan yang dirasakan masyarakat Kota Selatpanjang pada saat melakukan pengurusan penerbitan e-KTP yang diberikan pegawai Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun indikator yang diteliti sesuai dengan pokok permasalahan mengenai kualitas pelayanan ini adalah :
 1. *Tangible* (bukti fisik) dalam penelitian merupakan bukti pelayanan yang diberikan berupa menyediakan loket khusus, menyediakan nomor antrian, dan menyiapkan ruang tunggu.
 2. *Reliability* (kehandalan) dalam penelitian berupa kemampuan yang dimiliki pegawai yakni kebutuhan pegawai yang terpenuhi, memiliki pengalaman dalam melayani, memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan.

3. *Responsiveness* dalam penelitian merupakan daya tanggapan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan unsur kemudahan, kejelasan, informasi dan kemampuan pegawai dalam melayani.
4. *Competence* dalam penelitian ini adalah kemampuan yang dimiliki pegawai berupa pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy* dalam penelitian ini berupa sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility* dalam penelitian berupa sikap jujur pegawai dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security* dalam penelitian ini adalah pelayanan diberikan dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko.
8. *Access* dalam penelitian ini adalah adanya kemudahan bagi masyarakat untuk mengadakan kontak dan pendekatan dengan pegawai.
9. *Communication* dalam penelitian ini adalah kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding Customer* dalam penelitian ini adalah melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat terutama dalam pelayanan dengan menyediakan kotak kritik dan saran.

E. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel II.3 Operasional Variabel Tentang *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Penilaian
1	2	3	4	5
<i>New Public Service</i> adalah paradigma yang berdasar atas konsep-konsep yang pada hakikatnya sesuai dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat (Denhardt dan Denhardt, 2003: 28-29)	<i>New Public Service</i>	1. <i>Tangible</i>	a). Loker khusus pelayanan kependudukan b). Nomor antrian c). Ruang tunggu	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		2. <i>Realibility</i>	a) Terpenuhinya kebutuhan pegawai b) Pegawai memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		3. <i>Responsiveness</i>	a) Kemudahan b) Kejelasan c) Informasi d) Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		4. <i>Competence</i>	a) Pegawai memiliki pengetahuan tentang tugas b) Pegawai memiliki keterampilan melaksanakan tugas	Baik Kurang Baik Tidak Baik

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Penilaian
1	2	3	4	5
		5. <i>Courtesy</i>	a) Pegawai bersikap ramah b) Pegawai menunjukkan sikap bersahabat c) Pegawai tanggap dengan keinginan masyarakat d) Pegawai ,melakukan pendekatan kepada masyarakat	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		6. <i>Credibility</i>	a) Pegawai bersikap jujur b) Pegawai transparan dalam memberikan pelayanan	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		7. <i>Security</i>	a) Adanya keamanan di tempat pelayanan b) Adanya keamanan data masyarakat	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		8. <i>Access</i>	a) Pegawai menjalin komunikasi dengan masyarakat b) Masyarakat mudah untuk mengadakan pendekatan dengan pegawai	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		9. <i>Communication</i>	a) Pegawai menerima keluhan masyarakat b) Pegawai menerima masukan dari masyarakat	Baik Kurang Baik Tidak Baik

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Penilaian
1	2	3	4	5
			c) Pegawai senantiasanya memberikan informasi terbaru kepada masyarakat	
		10. <i>Understanding Customer</i>	a) Adanya kotak pengaduan b) Adanya situs tempat pengaduan atau pelaporan	Baik Kurang Baik Tidak Baik

F. Teknik Pengukuran

Setelah di kemukakan konsep-konsep yang bersangkutan dengan penelitian ini, maka penulis menetapkan teknik pengukuran atas variabel dan indikator pembinaan. Pengukuran terhadap pelaksanaan variabel dan indikator dalam penelitian ini ada (3) kategori.

Baik : Apabila semua kriteria indikator *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti terlaksana dengan ukuran $> 67\%$ dari jawaban responden.

Kurang Baik : Apabila semua kriteria indikator *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti terlaksana dengan ukuran $34\%-67\%$ dari

jawaban responden.

Tidak Baaik : Apabila semua indikator *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti dengan ukuran <33% dari jawaban responden.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif, yaitu menggambarkan kenyataan yang ditemui dilapangan secara apa adanya. Penggunaan tipe ini bertujuan mengukur secara cermat dengan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis kualitatif melalui penggambaran sistematis dan menghimpun fakta-fakta yang ada pada penelitian ini. Moleong (2015:7) mengatakan penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.

Dengan demikian penelitian ini penelitian deskriptif kuantitatif dengan mengumpulkan data dilakukan secara survey yang informasi-informasi untuk mendapat jawaban penelitian berasal dari informan penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Merantisebagai lokasi penelitian. Alasan pemilihan lokasi disebabkan masih banyak terdapat keterlambatan dalam penyelesaian KTP masyarakat dan informasi yang kurang akurat diberikan pegawai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari unit kerja atau individu yang akan diteliti sifat dan katakteristiknya. Sebagaimana dikemukakan Sugiyono (2006:90), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan demikian, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan masyarakat di Kota Selatpanjang yang mengurus KTP.

2. Sampel

Sampel yaitu orang yang dijadikan sumber penelitian untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian. Tujuan dari penentuan sampel adalah untuk mengemukakan dengan sifat-sifat umum dari populasi serta untuk menarik generalisasi dari hasil penelitian. Untuk jelasnya dilihat di tabel berikut :

Tabel III.I Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian New Public Service Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti.

No	Unit	Populasi	Sampel
1	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	1	1
2	Masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti yang melakukan pengurusan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.	-	50
Jumlah			51

D. Teknik Penetapan Sampel

Adapun teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini, untuk Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil secara sensus. Sedangkan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti yang melakukan pengurusan KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. menggunakan teknik *accidental sampling*.

E. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dan informan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data dari pihak yang kedua yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek penelitian ini meliputi:

1. Keadaan geografis lokasi penelitian.
2. Struktur organisasi Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti
3. Jumlah e-KTP yang diterbitkan
4. Data pendukung lainnya

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung, yang dilakukan dengan cara:

- a. Observasi yaitu pengumpulan data faktual terhadap masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penelitian, dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek studi yang telah ditetapkan.
- b. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah ditetapkan.
- c. Kuesioner yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden dengan maksud agar memperoleh keterangan berdasarkan pilihan alternatif jawaban yang ada.
- d. Dokumentasi yaitu melakukan pengumpulan dan penghimpunan dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumentasi ini juga dilakukan sebagai bukti dari hasil observasi yang peneliti lakukan.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu data yang terkumpul diklasifikasikan menurut jenis dan bentuknya kemudian disajikan dalam bentuk tabel yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif.

H. Jadwal Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan Maret tahun 2020. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.2 Jadwal Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2020-2021																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli/Sep			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan UP		X	x	x	x	x	X	x	x											
2	Seminar UP											x									
3	Revisi UP											x									
4	Revisi Kuisisioner											x	x	x							
5	Rekomendasi Survey												x	x							
6	Survey Lapangan													x	x	x					
7	Analisis data															x					
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																x	x			
9	Konsultasi Revisi Skripsi																x				
10	Ujian Konferehensif Skripsi																	x	x		
11	Revisi Skripsi																		x	x	
12	Penggandaan Skripsi																			x	x

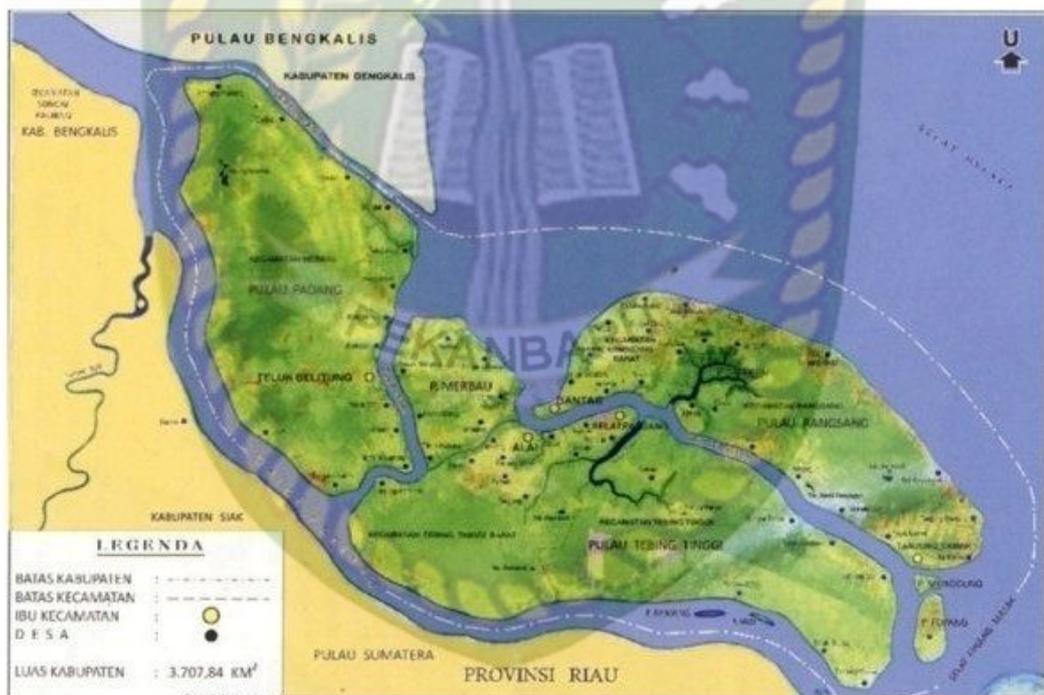
BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kabupaten Kepulauan Meranti adalah salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Riau Indonesia dengan ibukotanya adalah Selat Panjang. Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari Pulau Tebing Tinggi, Pulau Padang, Pulau Merbau, Pulau Rangsang, Pulau Topang, Pulau Manggung, Pulau Panjang, Pulau Jadi, Pulau Setahun, Pulau Tiga, Pulau Baru, Pulau Paning, Pulau Dedap. Adapun Meranti di ambil dari gabungan Pulau Merbau, Pulau Rangsang dan Pulau Tebing Tinggi.

Gambar IV.1. Peta Lokasi Kabupaten Kepulauan Meranti.



Peta Kepulauan Meranti

1. Kondisi Geografis

Secara geografis Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada koordinat antara 0°42'30"-28'0"LU dan 102°12'0"-103/10'0"BT dan terletak pada bagian

pesisir timur pulau Sumatera, dengan pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah negara tetangga dan masuk dalam daerah segitiga pertumbuhan ekonomi (Growth Triagle) Indonesia-Malaysia-Singapura. Dan secara tidak langsung sudah menjadi daerah Hinterland Kawasan Free Trade Zone (FTZ) Batam - Tj Balai Karimun. Dengan batas wilayah administrasi daerah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Selat Padang dan Selat Malaka
- Sebelah Timur : Selat Pinang Masak
- Sebelah Selatan : Selat Panjang
- Sebelah Barat : Selat Panjang dan Selat Bengkalis.

Dalam rangka memanfaatkan peluang dan keuntungan posisi geografis dan mendorong pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Tabel IV.1 Data Luas Wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas wilayah	Jumlah Desa/ Kelurahan
1	Tebing tinggi	Selat Panjang	81,00	9
2	Tebing Tinggi Barat	Alai	587,33	14
3	Tebing Tinggi Timur	Sungai Tohor	768,50	10
4	Rangsang	Tanjung Samak	411,12	14
5	Rangsang Barat	Bantar	282,20	12
6	Rangsang Pesisir	Sonde	371,14	11
7	Pulau Merbau	Semukut	380,40	11
8	Merbau	Teluk Belitung	436,00	10
9	Tasik Putri Puyu	Bandul	551,00	10
Jumlah			3.714,19	101

Sumber: BPS Kabupaten Kepulauan Meranti 2020

Berdasarkan tabel diatas luas wilayah, Kecamatan Tebing Tinggi Timur merupakan Kecamatan yang terluas yaitu 768,50 km dan Kecamatan terkecil adalah Kecamatan Tebing Tinggi dengan luas 81 km.

Jarak terjauh dari ibukota Kecamatan dengan ibukota Kabupaten Kepulauan Meranti adalah ibukota Kecamatan Tasik Putri Puyu yaitu Desa Bandul dengan jarak luas 59 km. Jarak terdekat selain Kecamatan Tebing Tinggi adalah ibukota Kecamatan Rangsang Barat yaitu desa Bantar dengan Jarak 6 km.

2. Penduduk

Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti pada tahun 2020. Adapun jumlah penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti pada masing-masing Kecamatan yaitu sebagai berikut :

Tabel IV.2 Data Jumlah Penduduk Di Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2020

No	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tebing tinggi	8.872	8.135	17.007
2	Tebing Tinggi Barat	6.806	6.238	13.044
3	Tebing Tinggi Timur	38.332	35.311	73.643
4	Rangsang	11.171	10.051	21.222
5	Rangsang Barat	10.651	9.971	20.622
6	Rangsang Pesisir	10.118	9.284	19.402
7	Pulau Merbau	7.916	7.402	15.318
8	Merbau	8.028	7.299	15.327
9	Tasik Putri Puyu	9.176	8.669	17.845
Jumlah		111.070	102.360	213.430

Sumber :BPS Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2020

B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti

Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil yang dipimpin oleh

kepala dinas dan berkendudukan dibaawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana suatu organisasi harus dibawa berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif. Visi dapat membantu organisasi untuk mendefinisikan kemana organisasi akan dibawa dan membantu mendefinisikan bagaimana pelayanan harus dilaksanakan. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 7 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 - 2021, Visi Kabupaten Kepulauan Meranti adalah:

“Menjadikan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai Kawasan Niaga yang Maju dan Unggul dalam Tatanan Masyarakat yang Madani“

Dalam rangka mendukung Visi Kabupaten Kepulauan Meranti tersebut dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta masukan-masukan dari stakeholders, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menetapkan Visi :

“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan”

Pernyataan Visi di atas bermakna, bahwa pelayanan administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berlandaskan pada aturan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.

Berdasarkan Visi dan Misi Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 dan Visi Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil, tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil serta masukan-masukan dari pihak yang berkepentingan (stakeholders), maka ditetapkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan mengoptimalkan Sistem Administrasi Informasi Kependudukan (SIAK)

2. Gambaran Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada dasarnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun tugas pokok dan fungsi dari masing-masing Kepala, Sekretariat dan Bidang sebagai berikut:

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kebijakan teknis daerah sesuai lingkup tugasnya.

2) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok pengkoordinasian Bidang-Bidang, perumusan, perencanaan program, evaluasi, Pelaporan dan Administrasi Keuangan serta Administrasi Umum.

Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana, program, evaluasi dan pelaporan;

- b. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan administrasi keuangan;
- d. Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan, dokumentasi dan hubungan masyarakat;
- e. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas Bidang;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh :

- a) Sub Bagian Perencanaan dan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Perencanaan dan Program sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Sub Bagian Administrasi Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bidang Administrasi Umum meliputi menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat pengelolaan administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Bidang Administrasi Kependudukan

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan pengelolaan sistem informasi dan administrasi kependudukan. Bidang Kependudukan mempunyai fungsi:

1. Pengelolaan sistem informasi kependudukan, dan
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Informasi Kependudukan
- b. Seksi Identitas Kependudukan
- c. Seksi Mutasi dan Perpindahan Penduduk

c. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan Catatan sipil. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan administrasi kelahiran dan kematian penduduk,
2. Pengelolaan administrasi perkawinan dan perceraian. Dan
3. Pengelolaan administrasi pengakuan, pengesahan, dan pengangkatan anak.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a) Seksi Kelahiran dan Kematian.
- b) Seksi Perkawinan dan Perceraian.
- c) Seksi Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak.

d. Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan

Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data untuk menjadi bahan dokumentasi dan penyuluhan. Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan dokumentasi kependudukan.
2. Pengelolaan penyuluhan kependudukan. Dan,
3. Pengelolaan arsip dan evaluasi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Data, Evaluasi dan Penyuluhan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh

- a. Seksi Pengumpulan dan Pendataan.
- b. Seksi Pengolahan.
- c. Seksi Arsip dan Evaluasi.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum dibahas mengenai *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Elektronik di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti, terlebih dahulu diuraikan identitas responden dalam penelitian.

1. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai identitas responden, maka berikut ini penulis akan menguraikan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.1 : Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	12	24%
2	Perempuan	38	76%
Jumlah		59	100%

Sumber : Hasil Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa dari 50 orang responden terdapat sebanyak 12 orang adalah berjenis kelamin laki-laki dan responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 38 orang yang berasal dari masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti yang mengurus penerbitan E-KTP di Disdukcapil.

Dengan demikian jelaslah bahwa responden yang juga masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti mengurus penerbitan E-KTP di Disdukcapil telah terwakili dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan, sehingga diharapkan

tanggapan yang diberikan mengenai news public service dapat secara aktual dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

2. Kelompok Usia Responden

Berdasarkan hasil penyebaran angket yang telah diajukan kepada 50 orang responden, maka dapat diketahui usia para responden tersebut. Setelah usia responden dipilih dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok usia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.2 : Keadaan Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 Tahun	7	14%
2	21 – 30 Tahun	9	18%
3	31 – 40 Tahun	23	46%
4	41 – 50 tahun	4	8%
5	51 – 60 tahun	6	12%
6	> 61 tahun	1	2%
Jumlah		36	100%

Sumber : Hasil olahan Penelitian, 2021

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 50 orang responden tersebut sejumlah 7 orang termasuk kelompok usia < 20 tahun, sebanyak 9 orang berada pada kelompok usia 21-30 tahun, kemudian sebanyak 23 orang berada pada kelompok usia 31-40 tahun. Sedangkan untuk kelompok usia 41-50 tahun sebanyak 4 orang, sementara pada kelompok usia 51-60 tahun sebanyak 6 orang, dan kelompok usia antara > 61 terdapat sejumlah 1 orang.

Dengan demikian dari sebaran usia responden pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa responden penelitian berasal dari kalangan atau kategori usia

yang berbeda-beda, sehingga diharapkan memberikan tanggapan yang secara objektif mengenai keadaan yang sebenarnya terjadi di Disdukcapil dalam menerapkan News Public Service dalam penerbitan E-KTP.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan adalah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Selanjutnya diuraikan tingkat pendidikan responden yang terdiri dari 50 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3 : Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	2	4%
2	SMP	5	10%
3	SMA	20	40%
4	D-3	2	4%
5	S-1	20	40%
6	S-2	1	2%
Jumlah		50	100%

Sumber : Hasil olahan Penelitian, 2021

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 50 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini, untuk responden yang memiliki tingkat pendidikan SD sederajat sebanyak 2 orang, tingkat pendidikan SMP sebanyak 5 orang, tingkat pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 20, tingkat pendidikan akhir Diploma III sebanyak 2 orang, tingkat pendidikan S-1 sebanyak 20 orang, dan tingkat pendidikan akhir responden S-2 sebanyak 2 orang.

Dengan demikian dari latar belakang pendidikan yang dimiliki responden, maka dapat dikatakan bahwa responden telah memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik dalam memahami pertanyaan yang diajukan, sehingga diharapkan mampu memberikan tanggapan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya terjadi pada Disdukcapil.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini memfokuskan pada penerapan News Public Service dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti. Di mana instansi ini memberikan pelayanan dalam bidang kependudukan yang salah satunya adalah melakukan penerbitan E-KTP sebagai salah satu bukti identitas dari pendudukan.

New public service dalam penerbitan e-KTP adalah kepuasan yang dirasakan masyarakat Kota Selatpanjang pada saat melakukan pengurusan penerbitan e-KTP yang diberikan pegawai Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun indikator yang diteliti sesuai dengan pokok permasalahan mengenai kualitas pelayanan ini adalah : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, *Understanding Customer*.

News Public Service dalam penelitian ditetapkan beberapa indikator sebagai landasan untuk memahami dengan sesungguhnya yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pengurus E-KTP. Adapun indikator yang ditetapkan diuraikan satu persatu dan dibahas sesesuai dengan teknik pengumpulan data yang telah

ditetapkan yakni berasal dari jawaban angket penelitian, wawancara, dan juga pengamatan langsung di lapangan.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) dalam penelitian merupakan bukti pelayanan yang diberikan berupa menyediakan loket khusus, menyediakan nomor antrian, dan menyiapkan ruang tunggu.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebarkan dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *tangible* (bukti fisik), dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Loket khusus pelayanan kependudukan khusus dalam penerbitan E-KTP dan kondisinya	44	6	-	50
2	Pengaturan nomor antrian dalam pelayanan penerbitan E-KTP	40	8	2	50
3	Cara masyarakat mendapatkan nomor antrian dalam pelayanan penerbitan E-KTP	36	12	2	50
4	Peralatan apa yang digunakan untuk memanggil masyarakat sesuai antrian yang ada	20	28	2	50

5	Banyak kapasitas pelayanan E-KTP setiap harinya	38	12	-	50
6	Kondisi atau keadaan ruang tunggu pelayanan dalam penerbitan E-KTP	26	24	-	50
Jumlah		204	90	6	300
Rata-rata		34	15	1	50
Persentase		68%	30%	2%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator tangible (bukti fisik) dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 34 orang atau 68% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 15 orang atau sebesar 30%, serta yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2%.

Dengan demikian jelaslah bahwa dari indikator tangible (bukti fisik) ini terlihat bahwa Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah menyediakan Loker khusus pelayanan kependudukan khusus dalam penerbitan E-KTP dan kondisinya, melakukan pengaturan nomor antrian dalam pelayanan penerbitan E-KTP, menetapkan cara masyarakat mendapatkan nomor antrian dalam pelayanan penerbitan E-KTP, menggunakan peralatan untuk memanggil masyarakat sesuai antrian yang ada, menetapkan kapasitas pelayanan E-KTP setiap harinya, dan Kondisi atau keadaan ruang tunggu pelayanan dalam penerbitan E-KTP.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa bukti fisik (tangible) yang ada pada Disdukcapil dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP sudah sangat baik dan memenuhi kriteria yang ditetapkan.

2. Reliability (kehandalan)

Reliability (kehandalan) dalam penelitian berupa kemampuan yang dimiliki pegawai yakni kebutuhan pegawai yang terpenuhi, memiliki pengalaman dalam melayani, memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebar dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *reliability* (kehandalan), dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Reliability* (Kehandalan)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Banyak pegawai yang terlibat dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	36	8	6	50
2	Keadaan bagian yang dilalui dalam penerbitan E-KTP	22	28	-	50
3	Kebutuhan pegawai dalam pelayanan penerbitan E-KTP	32	18	-	50
4	Pegawai telah memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	42	8	-	50
5	Pegawai memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	44	6	-	50
6	Proses pelayanan penerbitan E-KTP yang dijalani	22	20	8	50
Jumlah		198	88	14	300
Rata-rata		33	15	2	50
Persentase		66%	30%	4%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *reliability* (kehandalan) dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten

Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 33 orang atau 66% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 15 orang atau sebesar 30%, serta yang mengatakan kurang baik sebanyak 2 orang atau sebesar 4%.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *realibility* (kehandalan) dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah menempatkan banyak pegawai yang terlibat dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, jelasnya keadaan bagian yang dilalui dalam penerbitan E-KTP, terpenuhinya kebutuhan pegawai dalam pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai telah memiliki pengalaman dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, Pegawai memiliki pedoman kerja dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, dan proses pelayanan penerbitan E-KTP yang dijalani masyarakat sudah baik.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator *realibility* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

3. Responsiveness

Responsiveness dalam penelitian merupakan daya tanggapan pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan dengan mengedepankan unsur kemudahan, kejelasan, informasi dan kemampuan pegawai dalam melayani.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebarkan dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan

informan terhadap indikator *responsiveness*, dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Responsiveness*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kemudahan pelayanan penerbitan E-KTP	28	22	-	50
2	Kejelasan yang diberikan dalam pelayanan penerbitan E-KTP	26	24	-	50
3	Informasi dalam pelayanan penerbitan E-KTP	32	18	-	50
4	Waktu pelayanan dalam penerbitan E-KTP	28	20	2	50
5	Masyarakat bisa memperoleh informasi mengenai pelayanan penerbitan E-KTP	32	18	-	50
6	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	24	24	2	50
Jumlah		170	126	4	300
Rata-rata		28	21	1	50
Persentase		56%	42%	2%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *responsiveness* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 28 orang atau 56% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 21 orang atau sebesar 42%, serta yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2%.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *responsiveness* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti

telah memberikan kemudahan pelayanan penerbitan E-KTP, adanya kejelasan yang diberikan dalam pelayanan penerbitan E-KTP, adanya pemberian informasi dalam pelayanan penerbitan E-KTP, penetapan waktu pelayanan dalam penerbitan E-KTP, masyarakat bisa memperoleh informasi mengenai pelayanan penerbitan E-KTP, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator responsivennes dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

4. *Competence*

Competence dalam penelitian ini adalah kemampuan yang dimiliki pegawai berupa pengetahuan, dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebar dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *competence*, dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Competence*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	42	8	-	50
2	Kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	24	26	-	50

3	Keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	28	22	-	50
4	Pengetahuan pegawai tentang tugas pelayanan penerbitan E-KTP	38	12	-	50
5	Keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan penerbitan E-KTP	36	14	-	50
6	Semua pegawai yang memberikan pelayanan telah memiliki pengalaman	24	26	-	50
Jumlah		192	108	-	300
Rata-rata		32	18	0	50
Persentase		64%	36%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *competence* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 32 orang atau 64% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 18 orang atau sebesar 36%, serta tidak ada responden yang mengatakan kurang baik.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *competence* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, adanya kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, baiknya keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, adanya pengetahuan pegawai tentang tugas pelayanan penerbitan E-KTP, keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan penerbitan E-KTP, dan semua pegawai yang memberikan pelayanan telah memiliki pengalaman

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator competence dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

5. *Courtesy*

Courtesy dalam penelitian ini berupa sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pelanggan serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebar dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *courtesy*, dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Courtesy*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai bersikap ramah dalam pelayanan penerbitan E-KTP	36	14	-	50
2	Pegawai menunjukkan sikap bersahabat dalam pelayanan penerbitan E-KTP	26	24	-	50
3	Ketanggapan pegawai dengan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	40	10	-	50
4	Pegawai melakukan pendekatan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	34	16	-	50
5	Pegawai memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin	26	24	-	50

6	Pegawai dalam memberikan pelayanan melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat	42	8	-	50
Jumlah		204	96	-	300
Rata-rata		34	16	0	50
Persentase		68%	32%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *courtesy* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 34 orang atau 68% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 16 orang atau sebesar 36%, serta tidak ada responden yang mengatakan kurang baik.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *competence* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui bahwa pegawai bersikap ramah dalam pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai menunjukkan sikap bersahabat dalam pelayanan penerbitan E-KTP, ketanggapan pegawai dengan keinginan masyarakat dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai melakukan pendekatan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin, dan pegawai dalam memberikan pelayanan melakukan komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator *courtesy* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

6. *Credibility*

Credibility dalam penelitian berupa sikap jujur pegawai dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat..

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebar dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *credibility*, dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Credibility*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	42	8	-	50
2	Pegawai bersikap jujur dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	34	12	4	50
3	Pegawai transparan dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	26	20	4	50
4	Sikap yang ditunjukkan pegawai selama ini	28	22	-	50
5	Sikap pegawai perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan pelayanan	30	20	-	50
6	Konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan	20	30	-	50
Jumlah		180	112	8	300
Rata-rata		30	19	1	50
Persentase		60%	38%	2%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *credibility* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti

secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 30 orang atau 60% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 19 orang atau sebesar 38%, serta responden yang mengatakan kurang baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2%.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *credibility* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui bahwa sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai bersikap jujur dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, Pegawai transparan dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, sikap yang ditunjukkan pegawai selama ini, sikap pegawai perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan pelayanan, dan adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan dalam penerbitan E-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator *credibility* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

7. Security

Security dalam penelitian ini adalah pelayanan diberikan dijamin dan bebas dari bahaya dan resiko..

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebar dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan

informan terhadap indikator *security* dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Security*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Kondisi lahan parkir di tempat pelayanan	36	14	-	50
2	Kondisi gedung tempat memberikan pelayanan	28	22	-	50
3	Kapasitas ruang pelayanan yang disediakan	34	16	-	50
4	Keamanan di tempat pelayanan penerbitan E-KTP	42	8	-	50
5	Keamanan data masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP	36	14	-	50
6	Masyarakat merasa aman dan nyaman selama berada di tempat pelayanan penerbitan E-KTP	28	22	-	50
Jumlah		204	96	-	300
Rata-rata		34	16	-	50
Persentase		68%	32%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *security* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 34 orang atau 68% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 16 orang atau sebesar 32%, serta tidak ada responden yang mengatakan kurang baik.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *security* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui bahwa kondisi lahan parkir di tempat pelayanan, kondisi gedung tempat memberikan pelayanan, kapasitas ruang pelayanan yang disediakan, keamanan di tempat pelayanan penerbitan E-KTP, keamanan data masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP, dan masyarakat merasa aman dan nyaman selama berada di tempat pelayanan penerbitan E-KTP seluruhnya telah terpenuhi dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator *security* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

8. Access

Access dalam penelitian ini adalah adanya kemudahan bagi masyarakat untuk mengadakan kontak dan pendekatan dengan pegawai.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebarkan dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *access* dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Access*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pegawai berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan	38	12	-	50

	penerbitan E-KTP				
2	Pegawai diberikan kewenangan untuk berkomunikasi dengan masyarakat	30	20	-	50
3	Komunikasi antara pegawai dengan masyarakat dalam penerbitan E-KTP	34	16	-	50
4	Pegawai menjalin komunikasi dengan masyarakat pada saat memberikan pelayanan penerbitan E-KTP	38	12	-	50
5	Masyarakat mudah untuk mengadakan pendekatan dengan pegawai pada saat pengurusan penerbitan E-KTP	34	16	-	50
6	Komunikasi antara pegawai dan masyarakat selama ini	42	8	-	50
Jumlah		216	84	-	300
Rata-rata		36	14	-	50
Persentase		72%	28%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *access* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 36 orang atau 72% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 14 orang atau sebesar 28%, serta tidak ada responden yang mengatakan kurang baik.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *access* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui bahwa pegawai berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai diberikan kewenangan untuk berkomunikasi dengan masyarakat, komunikasi antara pegawai dengan masyarakat dalam penerbitan E-KTP, pegawai menjalin komunikasi dengan

masyarakat pada saat memberikan pelayanan penerbitan E-KTP, masyarakat mudah untuk mengadakan pendekatan dengan pegawai pada saat pengurusan penerbitan E-KTP, dan komunikasi antara pegawai dan masyarakat selama ini

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator *access* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

9. *Communication*

Communication dalam penelitian ini adalah kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan, atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebar dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *communication* dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Communication*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bentuk komunikasi yang diterapkan dalam penerbitan E-KTP	28	22	-	50
2	Komunikasi langsung pegawai dengan masyarakat	24	26	-	50
3	Komunikasi tidak langsung yang terjadi pelayanan penerbitan E-KTP	26	24	-	50
4	Pegawai menerima keluhan masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP	18	32	-	50

5	Pegawai menerima masukan dari masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP	28	22	-	50
6	Pegawai senantiasa memberikan informasi terbaru kepada masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP	30	20	-	50
Jumlah		154	146	-	300
Rata-rata		26	24	-	50
Persentase		52%	48%	0%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *communication* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 26 orang atau 52% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 24 orang atau sebesar 48%, serta tidak ada responden yang mengatakan kurang baik.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *communication* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui bahwa bentuk komunikasi yang diterapkan dalam penerbitan E-KTP, komunikasi langsung pegawai dengan masyarakat, komunikasi tidak langsung yang terjadi pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai menerima keluhan masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai menerima masukan dari masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP, dan pegawai senantiasa memberikan informasi terbaru kepada masyarakat dalam pelayanan penerbitan E-KTP yang ada di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator *communication* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

10. *Understanding Customer*

Understanding Customer dalam penelitian ini adalah melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan masyarakat terutama dalam pelayanan dengan menyediakan kotak kritik dan saran.

Selanjutnya penulis akan menjelaskan indikator tersebut menurut jawaban dari angket yang disebar dan hasil wawancara terhadap informan yang telah dilakukan sebelumnya dalam penelitian ini, untuk mengetahui tanggapan informan terhadap indikator *Understanding Customer* dapat dilihat pada tabel distribusi data berikut:

Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang *Understanding Customer*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Cara yang digunakan untuk menyerap saran dan masukan dari masyarakat pada pelayanan penerbitan E-KTP	22	28	-	50
2	Pegawai menerima masukan dan saran dari masyarakat	36	14	-	50
3	Saran dan masukan dari masyarakat	22	28	-	50
4	Disediakan ruang dan waktu untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat	24	26	-	50
5	Kotak pengaduan yang disediakan dalam pelayanan penerbitan E-KTP	30	20	-	50
6	Situs Online tempat pengaduan atau pelaporan atas pelayanan penerbitan E-KTP	24	26	-	50

Jumlah	158	142	-	300
Rata-rata	26	24	-	50
Persentase	52%	48%	0%	100%
Kategori Penilaian	Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Data yang ditampilkan pada tabel di atas menggambarkan bahwa indikator *Understanding Customer* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti secara keseluruhan telah baik. Dimana rata-rata responden memberikan tanggapan baik sejumlah 26 orang atau 52% dan yang menyatakan cukup baik sebanyak 24 orang atau sebesar 48%, serta tidak ada responden yang mengatakan kurang baik.

Dengan demikian jelaslah bahwa indikator *Understanding Customer* dalam penerbitan E-KTP yang terdapat pada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui bahwa cara yang digunakan untuk menyerap saran dan masukan dari masyarakat pada pelayanan penerbitan E-KTP, pegawai menerima masukan dan saran dari masyarakat, saran dan masukan dari masyarakat, disediakan ruang dan waktu untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat, kotak pengaduan yang disediakan dalam pelayanan penerbitan E-KTP, dan situs Online tempat pengaduan atau pelaporan atas pelayanan penerbitan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah tersedia.

Hasil ini memberikan gambaran bahwa indikator *Understanding Customer* dalam penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka untuk menarik satu kesimpulan penelitian atas News Public Service yang ada pada

Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melayani penerbitan E-KTP dapat dituangkan pada tabel rekapitulasi di bawah ini.

Tabel V.13 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang *News Public Service*

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tangible	34	15	1	50
2	Realibility	33	15	2	50
3	Responsiveness	28	21	1	50
4	Competence	32	18	-	50
5	Courtesy	34	16	-	50
6	Credibility	30	19	1	50
7	Security	34	16	-	50
8	Acces	36	14	-	50
9	Communication	26	24	-	50
10	Understanding Customer	26	24	-	50
Jumlah		313	182	5	500
Persentase		63%	36%	1%	100%
Kategori Penilaian		Baik			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi data yang dipaparkan pada tabel di atas, maka dapat dikatakan secara keseluruhan hasil ini dapat disimpulkan *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Elektronik di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada kategori baik.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan disimpulkan *New Public Service* Dalam Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Elektronik di Kota Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada kategori baik.

B. Saran

Adapun saran yang bisa disampaikan pada penelitian ini yakni:

1. Hendaknya pelayanan dilakukan secara menyeluruh dengan konsep yang kekinian sesuai dengan perkembangan zaman, seperti menggunakan aplikasi untuk pendaftaran pelayanan.
2. Hendaknya lebih banyak target penerbitan E-KTP yang ditetapkan tidak hanya 30 sampai 50 perhari.
3. Hendaknya ruang tunggu ditata senyaman mungkin, dikarenakan masyarakat yang menunggu membutuhkan waktu lama dan dalam jumlah yang cukup ramai, sehingga masyarakat menjadi nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, 2003 *Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru Tentang Pajak Reklame Tahun 2015-2016*. Pekanbaru : Laini.
- Efendi Berutu, 2014 *Dinamika Hukum Pemerintah Desa*. Lampung:Hasjimzoem.
- Harlaninnur,2020 *New Public Service Dalam Pengurusan AKTA Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. Kabupaten Karimun : Zurriyatin.
- Hidayat, 2017 *Upaya Pemerintah Daerah Kampar Dalam Mewujudkan Prioritas Pembangunan Di Bidang Pertanian Tahun 2012-2013*. Kampar: Musanef
- Hidayat, 2017 *Upaya Pemerintah Daerah Kampar Dalam Mewujudkan Prioritas Pembangunan Di Bidang Pertanian Tahun 2012-2013*. Kampar: Rasyid
- Laini,2018 *Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Pekanbaru Tentang Pajak Reklame 2015-2016*. Pekanbaru : Kansil
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nur Dan Monalisa, 2015 *Analisis Pelaksanaan Kewenangan Camat Dalam Perencanaan Pembangunan*. Rokan Hilir : Syafie
- Nurmadi, A. 1994. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta:Bina Aksara.
- Nurdin, 2019 *Optimalisasi Pelayanan Pablik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Derah*. Makassar Ratminto.
- Porajow, 2018 *Perofesionalisme Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintahan*. Kecamatan Tompaso Bara: syafie.
- Prastyo, 2020 *Penerapan KYPSO Dalam Pelayanan Publik Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigm*. Universitas Hassanuddin: Nurul Insi Syahrudin.
- Rahmatullah, 2013 *Rejuvinasi Sistem Checks And Balances Dalam Sistem Ketata Negaraan*. Di Indonesia : Montesquieu.
- Saefullah, A. Djaja, 2005. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*. Bandung: Mandiri.
- Supriatna, Tjahya., Sukiasa, Arjono. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumberdaya Aparatur*.Bandung: Indra Prahasta.

Suprianto, 2014 *Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik*. Kampar : Ndraha.

Soetopo dan Sugiyanti, 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI.

Syafie, Kencana, Inu. 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Mandar Maju

Syafie, Kencana, Inu. 2005 *Sistem Politik Indonesia*. Bandung : Refika Aditama.

Wasistiono, Sadu. 2011. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus Media.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.