

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E-KTP
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)*



OLEH :

EKA PRATAMA PUTERA

NPM 131010510

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2020

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eka Pratama Putera
NPM : 131010510
Tempat/Tanggal Lahir : Selatpanjang, 21 Mei 1996
Program Studi : Ilmu Hukum
Alamat : Jl. Pasir Putih, Pekanbaru
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap
Pembuatan E-KTP Kabupaten Kepulauan Meranti

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti Skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek Skripsi/ karya ilmiah orang lain (pagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 27 Oktober 2020

Yang menyatakan,



(Eka Pratama Putera)



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Eka Pratama Putera

131010510

Dengan Judul :

Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di
Kabupaten Kepulauan Meranti

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 24 November 2020

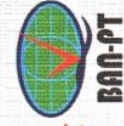
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Islam Riau

Rosyidi Hamzah
24/2020

Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H



FS 671471



No. Reg : 525/IV/UPM FH UIR 2020

Paper ID : 1454548219 / 22%



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap:

Nama : Eka Pratama Putera
NPM : 131010510
Program Studi : Ilmu Hukum
Pembimbing I : H. M. Husnu Abadi, SH., M., Hum., Ph. D., Lektor Kepala.
Pembimbing II : Wira Atma Hajri., SH., MH.
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP Kabupaten
Kepulauan Meranti

Tanggal	Berita Acara Bimbingan	PARAF	
		Pembimbing II	Pembimbing I
1-08-2020	- Perbaikan Kata Pengantar dan Bab I		
15-08-2020	- Perbaikan Kesimpulan dan Bab II Tinjauan Umum		
04-09-2020	- Perbaikan Abstrak - Perbaikan Kata Pengantar		
	Acc Pembimbing II dapat dilanjutkan ke pembimbing I		

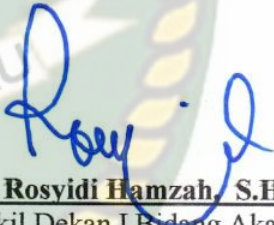
10-09-2020	- Perbaikan Daftar Isi, penambahan daftar singkatan, dan penambahan riwayat hidup		hs
21-09-2020	- Perbaikan Daftar Pustaka		hs
24-10-2020	- Pelajari Hukum Administrasi Negara dan kaitan nya dengan Skripsi - Penambahan Bab III Pembahasan		hs
26-10-2020	- Perbaikan Daftar Isi		hs
	- Acc Pembimbing I dapat dilanjutkan ke sidang skripsi		hs

Pekanbaru, 27 Oktober 2020

Mengetahui

A.n Dekan

24/2020
"


Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H
Wakil Dekan I Bidang Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

IMPLEMNTASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E-KTP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

EKA PRATAMA PUTERA

NPM : 131010510

Telah Di Periksa Dan Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

H. M. Husnu Abadi, SH., M, Hum., Ph, D.

Wira Atma Hajri, SH., MH.



Dr. Admiral, S.H., M.H

Mengetahui
Dekan,

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 216/Kpts/FH/2020
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : M. HUSNU ABADI, S.H., M.Hum., Ph. D.
NIP/NPK : 16DK0502003 / 8897650017
Pangkat/Jabatan : Pembina /IV/a
Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
Sebagai : Pembimbing I Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : EKA PRATAMA PUTERA
NPM : 13 101 0510
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum/Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : IPLEMENTASI PELAYAN PUBLIK DINAS KEPENDUDAKAN DAN CATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E-KTP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 16 Oktober 2020
Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU
Nomor : 216/Kpts/FH/2020
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

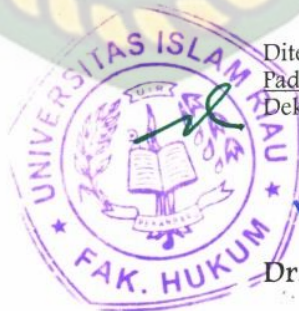
- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang tetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Wira Atma Hajri, S.H., M.H.
NIP/NPK : 16 11 02 618 / 1011039001
Fangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing II Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : EKA PRATAMA PUTERA
NPM : 13 101 0510
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum/Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : IPLEMENTASI PELAYAN PUBLIK DINAS KEPENDUDAKAN DAN CATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E-KTP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI.
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal : 16 Oktober 2020
Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 125 M /KPTS/FH-UIR/2020
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/U/2001
b. Nomor : 234/U/2000 d. Nomor : 045/U/2002
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- | | | |
|---------------|---|--|
| N a m a | : | Eka Pratama Putera |
| N.P.M. | : | 131010510 |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum |
| Judul Skripsi | : | Implementasi Pelayanan Public Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-Ktp Kabupaten Kepulauan Meranti |

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

H.M. Husnu Abadi, S.H., M.Hum., Ph.D	:	Ketua merangkap penguji materi skripsi
Wira Atma Hajri, S.H., M.H	:	Anggota merangkap penguji sistematika
Dr. Ir. H. Suparto, S.H., S.IP., M.M., M.H., M.Si	:	Anggota merangkap penguji methodologi

Ummi Muslikha, S.H., M.H : Notulis

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru

Pada Tanggal 29 Juni 2020

Dekan,

/ Dr. Admiral, S.H., M.H

NIK. 080102332

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Peringgal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284

Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27

Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, *Nomor : 125 M /KPTS/FH-UIR/2020 Tanggal 29 Juni 2020*, pada hari ini *Selasa, 30 Juni 2020* telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Eka Pratama Putera
N P M : 131010510
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Public Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-Ktp Kabupaten Kepulauan Meranti
Tanggal Ujian : 30 Juni 2020
Waktu Ujian : 14.30 - 15.15 WIB
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK :
Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

Tanda Tangan

1. H.M. Husnu Abadi, S.H., M.Hum., Ph.D
2. Wira Atma Hajri, S.H., M.H
3. Dr. Ir. H. Suparto, S.H., S.IP., M.M., M.H., M.Si

1. _____

2. _____

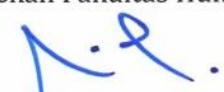
3. _____

Notulen

4. Teguh Rama Prasja, S.H., M.H

4. . _____

Pekanbaru, 30 Juni 2020
Dekan Fakultas Hukum UIR


Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332

ABSTRAK

Perlindungan konsumen dalam penjualan gas LPG 3 kg haruslah selalu diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan khususnya masyarakat miskin. Karena dilapangan yang terjadi adalah orang yang berduitlah atau dikatakan mampu yang menggunakan jatah raskin LPG 3 kg ini. Jika di lihat dari undang-undang nomor 20 tahun 2008 hal ini sudah tidak benar adanya. Maka dari itu mengacu pada Hukum bisnis adalah perangkat hukum yang mengatur suatu tatacara dan pelaksanaan suatu urusan atau suatu kegiatan perdagangan, industri, ataupun tentang kegiatan keuangan yang berhubungan dengan kegiatan pertukaran barang dan jasa, kegiatan produksi maupun suatu kegiatan menempatkan uang yang dilakukan oleh para pengusaha bisnis dengan usaha dan usaha yang lainnya, dimana Enterpreneur sudah mempertimbangkan suatu segala resiko yang mungkin terjadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan konsumen dan faktor penghambat dalam penjualan gas LPG 3 kg di kecamatan lima puluh kota pekanbaru di tinjau dari undang-undang No 8 tahun 1999.

Metode penelitian ini di lihat dari jenis penelitiannya dapat dikelompokkan ke dalam penelitian observasi research dengan cara survey, artinya penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi dan data yang di perlukan dalam penulisan karya ilmiah ini. Adapun penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpul data yang pokok sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu penulis mencoba memberikan gambaran secara rinci tentang bagaimana cara perlindungan dan faktor penghambat penjualan gas LPG 3 kg di kecamatan lima puluh kota pekanbaru.

Hasil penelitian menunjukan bahwa dalam perlindungan dan faktor penghambat gas lpg 3 kg di kecamatan lima puluh kota pekanbaru tidak berjalan dengan baik. Dan masih banyak membutuhkan pembenahan ke depannya. Walaupun pemerintah selaku Pertamina sudah memberikan pengawasan dan juga pengertian mengenai mekanisme penjualan gas LPG 3 kg, masih saja terdapat kekeliruan yang tidak tepat sasaran dan juga curangnya beberapa pedagang nakal yang mencari keuntungan semata maka dari itu perlunya peninjauan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

ABSTRACT

State Administrative Law is a law that regulates the relationship between society and the government in carrying out their functions and authorities as a ruler. Here state administrative law plays a very important role as a problem solver. One form of administration that directly touches every citizen is the administration of the population sector, one of which is KTP.

The main problem in this research is the Implementation of Public Services in the Implementation of E-KTP in the Meranti Islands Regency Based on Law No. 25 of 2009 on Public Services, how is the implementation of services and factors that affect the implementation of public services in the Meranti Islands Regency based on Law No. 25 The year 2009.

The research method in this study, when viewed from the type of research, can be grouped into observational research by means of a survey, meaning that the author conducts research directly to the research location to obtain the information and data needed in writing this scientific paper. The survey research is research that takes a sample of a population using interviews as the main data collection tool. While the nature of this research is descriptive, namely the author tries to provide a detailed description of the implementation of public services at the Department of Population and Civil Registration on Making E-KTP in the Meranti Islands Regency.

The results showed that in the implementation of public services the making of E-KTP or electronic identity cards at the population and civil registration office of the Meranti Islands regency was constrained and did not run well, due to the unavailability of Blanks. As well as the failure to materialize Article 3 point (b) of Law Number 25 Year 2009 concerning Public Services, namely the realization of a proper public service system in accordance with the general principles of good governance and corporate governance. the main problem is the unavailability of facilities and infrastructure as well as adequate human resources in carrying out good public services.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbal Alamin, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya semoga kita senantiasa berada dalam lindungan-Nya. Teriring salam dan salawat pada junjungan Rasulullah SAW, sehingga skripsi yang berjudul “ Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP Kabupaten Kepulauan Meranti “ ini, dapat penulis selesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Penulis sangatlah menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulis maupun dari segi isinya. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk usul, saran ataupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan berikutnya.

Di kesempatan ini Penulisan memberikan penghargaan sebesar-besarnya rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L.
2. Bapak Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Admiral, S.H., M.H.
3. Bapak Wakil Dekan I Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., Ibuk Wakil Dekan II Desi Apriani, S.H., M.H., Bapak Wakil Dekan III S. Parman, S.H., M.H., yang telah memberikan kontribusi besar dalam kemajuan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
4. Bapak Kepala Departemen Hukum Administrasi Negara, Abdul Hady Anshari, S.H., M.H.

5. Bapak Pembimbing I H. M. Husnu Abadi, S.H., M.Hum., Ph.D., Lektor Kepala,. Bapak pembimbing II Wira Atma Hajri, S.H., M.H yang telah meberikan arahan dalam menyelesaikan penulisan ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen sebagai staf pengajar di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
7. Staf dan karyawan tata usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Sayapun tak henti mengucapkan terimakasih kepada Ibunda Tercinda Marlina dan Ayahanda tercinta Sulaiman. Akhirnya penulis berharap apa yang di sajikan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan semoga semua ini dapat bernilai ibadah disisi-Nya. Aamiin.

Sekian dan terima kasih

Pekanbaru,

2020

Eka Pratama Putera

DAFTAR ISI

Halaman Cover	i
Surat Pernyataan Tidak Plagiat	ii
Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Singkatan	vii
Curriculum vitae.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Masalah pokok.....	11
C. Tujuan dan manfaat penelitian	11
D. Tinjauan pustaka.....	12
E. Konsep opsional	33
F. Metode penelitian	34

BAB II TINJAUAN UMUM IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E-KTP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	39
B. Tinjauan umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	44
C. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan... ..	47

BAB III PEMBAHASAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E-KTP KABUPATEN

KEPULAUAN MERANTI

- A. Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP Kabupaten Kepulauan Meranti.....64
- B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP Kabupaten Kepulauan Meranti..... 73

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan 82
- B. Saran..... 83

DAFTAR PUSTAKA

CURICULUM VITAE

A. Biodata Pribadi

1. Nama : Eka Pratama Putera
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Tempat tanggal lahir : Selatpanjang, 21 Mei 1996
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status : Belum Menikah
6. Agama : Islam
7. Alamat : Jl. Pasir Putih, Pekanbaru
8. Nama Orang Tua
 - Bapak : Sulaiman
 - Ibu : Marlina
9. No HP : 082283879092
10. Email : Ekapratama2105@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK KEMALA
BHAYANGKARI
Tebingtinggi 2000-2001
2. SD : SD Negeri 1 Tebingtinggi 2001-2007
3. SMP : SMP Negeri 1 Tebingtinggi 2007-
2010
4. SMA : SMA Negeri 1 Tebingtinggi 2010-
2013
5. PERGURUAN TINGGI : Universitas Islam Riau, Fakultas
Hukum,
Prodi Studi Ilmu Hukum

DAFTAR SINGKATAN



UU	: Undang - Undang
UUD	: Undang – Undang Dasar
PP	: Peraturan Pemerintah
PERMENDAGRI	: Peraturan Menteri Dalam Negeri
PERDA	: Peraturan Daerah
PERBUP	: Peraturan Bupati
E-KTP	: Elektronik Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
DISTUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
HAN	: Hukum Administrasi Negara
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
WNI	: Warga Negara Indonesia
DPR RI	: Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
KADIS	: Kepala Dinas

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara hukum adalah negara yang berlandaskan atas hukum. Dengan kata lain, segala sesuatu yang berlangsung di negara tersebut didasarkan atas hukum atau konstitusi. Lahirnya negara hukum banyak dipengaruhi oleh berbagai ideologi, falsafah bangsa, maupun keadaan suatu negara. Secara embrionik, gagasan negara hukum telah dikemukakan oleh Plato, ketika ia memperkenalkan konsep *Nomoi*, sebagai karya tulis ketiga yang dibuat di usia tuanya, sementara dalam dua tulisan pertama, *Politeia* dan *Politicos*, belum muncul istilah negara hukum. Dalam *Nomoi*, Plato mengemukakan bahwa penyelenggaraan negara yang baik ialah yang didasarkan pada pengaturan (hukum) yang baik (Tahir Azhari, 1992: 66).

Gagasan Plato tentang negara hukum ini semakin tegas ketika didukung oleh muridnya, Aristoteles, yang menuliskannya di dalam buku *Politica*. Menurut Aristoteles, suatu negara yang baik ialah negara yang diperintah dengan konstitusi dan berkedaulatan hukum (Tahir Azhari, 1992: 66). Ada tiga unsur dari pemerintahan yang berkonstitusi yaitu : *Pertama*, pemerintahan dilaksanakan untuk kepentingan umum. *Kedua*, Pemerintahan dilaksanakan menurut hukum yang berdasarkan pada ketentuan-ketentuan umum, bukan hukum yang dibuat secara sewenang-wenang yang menyampingkan konvensi dan konstitusi. *Ketiga*,

pemerintahan berkonstitusi berarti pemerintahan yang dilaksanakan atas kehendak rakyat, bukan berupa paksaan–paksaan yang dilaksanakan pemerintahan despotic (Tahir Azhari, 1992:66). Selanjutnya meskipun ide tentang negara hukum telah lama diungkapkan oleh berbagai ahli, namun dipandang dari penggunaan istilah negara hukum, baru secara eksplisit muncul pada abad 19.

Indonesia sendiri adalah jajahan Belanda sehingga sistem hukum nya pun banyak terpengaruh oleh Belanda, yaitu *rechtstaat*. Namun, dalam perjalanannya, Indonesia memiliki tipe negara hukum tersendiri, yaitu negara hukum Pancasila, walaupun memang tidak dapat sepenuhnya terlepas dari konsep *rechtstaat*.

Perkembangan tipe negara hukum membawa konsekuensi terhadap peran Hukum Administrasi Negara (HAN), karena semakin sedikit campur tangan Negara di dalam kehidupan bermasyarakat, semakin kecil pula peran HAN di dalamnya, namun sebaliknya, dengan semakin banyak campur tangan negara di dalam kehidupan bermasyarakat, semakin besar pula peran HAN di dalamnya. Hal ini sejalan dengan konsep negara *welfarestate*, administrasi negara diwajibkan untuk berperan secara aktif diseluruh segi kehidupan masyarakatnya, dan ini merupakan salah satu sifat khas pemerintahan negara modern (SF Marbun, 2004: 48).

Indonesia adalah negara yang mengutamakan kesejahteraan rakyatnya. Hal tersebut dapat dilihat di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dimana di dalam alenia ke-4 tertera bahwa, “Dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian

abadi, dan keadilan sosial.”. Oleh karena itulah, untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat, negara akan banyak mempunyai kontribusi di dalam kehidupan rakyatnya.

Di dalam melaksanakan fungsi dan kewajibannya dalam mewujudkan negara hukum Indonesia, negara (dalam hal ini pemerintah) akan banyak sekali menghadapi kendala. Kendala yang paling banyak terjadi adalah adanya permasalahan antara pejabat sebagai pelaksana fungsi negara dengan warga negara. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa pelaksanaan fungsi dan kewajiban oleh aparatur negara pun memiliki sisi negatif, seperti penyalahgunaan kekuasaan, korupsi, tindakan sewenang-wenang dan lain sebagainya. Hukum sebagai salah satu hal yang sangat penting di dalam pembentukan suatu negara hukum, harus dapat menjadi payung terhadap segala permasalahan yang ada. Dan karena hukum memegang peranan tertinggi di dalam suatu negara, secara otomatis hukum berada di atas kepentingan politik atau penguasa, sehingga baik penguasa, pejabat maupun warga negara harus mengikuti aturan-aturan hukum yang ada, tanpa terkecuali.

Hukum Administrasi Negara adalah hukum yang mengatur hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam melaksanakan fungsi dan kewenangannya sebagai penguasa. Di sini hukum administrasi negara memegang peranan yang sangat penting sebagai pemecah masalah. Salah satu bentuk administrasi yang secara langsung bersentuhan pada setiap warga Negara yaitu administrasi instansi bidang kependudukan salah satunya yaitu KTP atau kartu

tanda penduduk yang memiliki banyak permasalahan baik dalam bentuk pelaksanaan maupun skandal korupsi yang menghantuinya.

Masalah Administrasi Kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk (Jimly, 2001:21). Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang tercantum di dalam Pasal 26 Ayat 2 (dua) dan 3 (tiga). Pada hakikatnya negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang di alami oleh penduduk yang berada di dalam dan di luar Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Afian, 2001:27).

Status hukum diberikan untuk memberikan jaminan kepada penduduk agar memperoleh keadilan. Keadilan merupakan tujuan dari usaha penegakan hukum.

Tiga unsur dalam menegakkan hukum dan keadilan adalah:

1. Diperlukan adanya peraturan hukum yang sesuai dengan aspirasi masyarakat.
2. Adanya aparat penegak hukum yang profesional dan bermental tangguh atau memiliki integritas moral yang terpuji.
3. Adanya kesadaran hukum masyarakat yang memungkinkan di laksanakannya penegakan hukum (Afian, 2001:27).

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi Kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Yang dimaksud dengan peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan dan identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasi dan pencatatan sipil dengan ketentuan Undang-Undang (Deddy Supriadi, 2002:11).

Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat Indonesia, maka masyarakat Indonesia sadar bahwa seseorang perlu

memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa, misalnya : perkawinan, kelahiran, kematian, pengakuan anak, pengesahan anak, perceraian, kematian maupun pergantian nama. Sedangkan untuk memiliki status tersebut, maka orang tersebut harus mendaftarkan peristiwa atau kejadian itu pada Lembaga Catatan Sipil, dengan demikian orang tersebut akan memperoleh bukti tertulis yang berupa Akta Catatan Sipil.

Semua akta yang dikeluarkan oleh Catatan Sipil ialah merupakan akta otentik yang mengandung kebenaran murni, mempunyai kekuatan dan kepastian hukum, tidak dapat dikatakan palsu sebelum dinyatakan oleh Pengadilan Negeri dengan ketetapan dan keputusan, dan tidak dapat diralat atau dibatalkan atau diperbarui, selain izin Pengadilan Negeri serta mengikat semua pihak. Dengan demikian Akta Catatan Sipil tersebut merupakan hal yang sangat menentukan akan kebenaran dari suatu permasalahan apabila diperkarakan. Dan dalam lingkungan Internasional Akta Catatan Sipil mendapat pengakuan yang sah.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam (Azis Sanapiah, 2000:15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan

kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Dalam pemenuhan hak penduduk, terutama di bidang pencatatan sipil, masih ditemukan penggolongan penduduk yang di dasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membedakan suku, keturunan, dan agama. Kondisi tersebut mengakibatkan pengadministrasian kependudukan mengalami kendala yang mendasar sebab sumber data kependudukan belum terkoordinasi dan terintrigitas, serta terbatasnya cakupan pelaporan yang belum terwujud dalam suatu sistem Administrasi Kependudukan yang utuh dan optimal.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kepulauan Meranti melaksanakan kewenangan desentralisasi dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kabupaten Kepulauan Meranti memberikan tugas dan wewenang kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melaksanakan

tugasnya terhadap Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting. Yang dimana hal mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini juga disebut dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan data penduduk.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Berbagai metode yang digunakan oleh pemerintah agar kemudian orientasi dari pelayanan publik bisa kemudian dilaksanakan dengan prima dan bisa menyentuh secara langsung kepada rakyat. (Dewi Sheila, 2013:1).

Implementasi kebijakan pelayanan KTP-el dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan. Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar, pemerintah memerlukan program kependudukan yang akurat.

KTP-el adalah kartu tanda penduduk elektronik sebagai identitas penduduk resmi negara indonesia yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan). Inisiasi KTP-el dimulai tahun 2009 dan mulai diterapkan secara nasional pada bulan Februari 2011.

Fungsi KTP-el adalah:

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

Pelaksanaan KTP-el dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. KTP-el merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena KTP-el merupakan elektronik KTP yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti

diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program KTP-el baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalah gunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi Negara Pemerintah Pusat.

Berikut 5 (lima) tahap dalam perekaman KTP-el, yaitu:

1. Foto ditempat perekaman KTP-el di Dinas setempat, dengan latar merah dan biru sesuai tahun kelahiran;
2. Perekaman tanda tangan, warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam kedalam computer dan disimpan untuk identitas warga;
3. Scan sidik jari, Scan sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika warga mengalami kecacatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja;
4. Scan retina mata, tahap ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga;
5. Verifikasi data yang telah direkam.

Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Banyak nya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan pemerintah, Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi dan sikap petugas yang kurang responsive.

Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti judul “Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti”.

B. Masalah Pokok

Berdasarkan Uraian di atas, maka penulis dalam hal ini menetapkan beberapa masalah yang di bahas dalam penelitian ini. Adapun masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti?
2. Faktor-faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan pokok masalah di atas maka tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui baik atau tidaknya Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian yang penulis harapkan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini menjadi media pengembangan ilmu pengetahuan dan kemampuan berfikir penulis, khususnya dalam ruang lingkup ilmu hukum sebagai salah satu konsekuensi dari perkuliahan yang telah diikuti selama ini.
2. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis mengenai hukum administrasi Negara khususnya mengenai Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP Kabupaten Kepulauan Meranti.
3. Untuk dapat mendatangkan manfaat bagi peneliti yang akan memperdalam kajian dalam Hukum Administrasi Negara, dan juga para mahasiswa/i lainnya dalam hal mengangkat penelitian yang sama

dalam hal perbendaharaan mengenai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Negara Hukum

Istilah Negara Hukum merupakan terjemahan dari istilah “*rechtsstaat*”. (Philipus M. Hadjon, 1987:30). Istilah lain yang digunakan dalam hukum Indonesia adalah *the rule of law*, yang juga digunakan untuk maksud “Negara Hukum” (Notohamidjojo, 1984:67). Djokosoetono mengatakan bahwa “Negara Hukum yang demokratis sesungguhnya istilah ini adalah salah, sebab kalau kita hilangkan *demokratische rechstaat*, yang penting dan premair adalah *rechstaat*” (Padmo Wahyono, 1984:67).

Sementara itu, Muhammad Yamin menggunakan kata negara hukum sama dengan *rechstaat* atau *government of law*, sebagaimana kutipan pendapat berikut ini: polisi atau militer, tempat polisi dan prajurit memegang pemerintah, bukanlah pula negara Republik Indonesia ialah negara hukum (*rechstaat*, *government of law*) tempat keadilan yang tertulis dan berlaku, bukanlah negara kekuasaan (*machstaat*) tempat tenaga senjata dan kekuatan badan melakukan sewenang-wenang (Muhammad Yamin, 1982:72).

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, dalam literatur hukum Indonesia, istilah *the rule of law* yang paling banyak digunakan hingga saat ini.

Menurut pendapat Hadjon, kedua terminologi yakni *rechstaat* dan *the rule of law* tersebut ditopang oleh latar belakang sistem hukum yang berbeda. Istilah *rechstaat* merupakan buah pemikiran yang menentang absolutisme, yang sifatnya

revolutioner dan bertumpu pada sistem hukum kontinental yang disebut *civil law*. Sebaliknya, the rule of law berkembang secara evolutioner, yang bertumpu atas sistem hukum *common law*. Walaupun demikian perbedaan keduanya sekarang tidak dipermasalahkan lagi. Karena mengarah pada sasaran yang sama, yaitu perlindungan terhadap hak asasi manusia.

Meskipun terdapat perbedaan latar belakang paham antara *rechstaat* atau *et de droit* dan *the rule of law*, namun tidak dipungkiri bahwa kehadiran istilah “Negara Hukum” atau dalam istilah penjelasan UUD 1945 disebut dengan “negara berdasarkan atas hukum (*rechstaat*)”, tidak terlepas dari pengaruh kedua paham tersebut. Keberadaan *the rule of law* adalah mencegah penyalahgunaan kekuasaan diskresi. Pemerintah juga dilarang menggunakan *privilage* yang tidak perlu atau terbebas dari aturan hukum biasa. Paham negara hukum (*rechtstaat* atau *the rule of law*), yang mengandung asas legalitas, asas pemisahan (pembagian kekuasaan), dan asas kekuasaan kehakiman yang merdeka tersebut, kesemuanya bertujuan untuk mengendalikan negara atau pemerintah dari kemungkinan bertindak sewenang-wenang, tirani, atau penyalahgunaan kekuasaan.

Pada zaman modern, konsep Negara Hukum di Eropa Kontinental dikembangkan antara lain oleh Immanuel Kant, Paul Labad, Julius Stahl, Fichte, dan lain-lain dengan menggunakan istilah jerman, yaitu “*rechstaat*”. Sedangkan dalam tradisi anglo Amerika, konsep Negara Hukum dikembangkan atas kepoloporan A.V Dicey dengan sebutan “*the rule of law*”. Menurut Julius Stahl,

konsep Negara Hukum yang disebutnya dengan istilah “*rechstaat*” itu mencakup empat elemen penting, yaitu:

1. Perlindungan hak asasi manusia.
2. Pembagian kekuasaan.
3. Pemerintah berdasarkan Undang-Undang.
4. Peradilan tata usaha negara.

Sedangkan A.V Dicey menguraikan adanya tiga ciri penting dalam setiap Negara Hukum yang disebutnya dengan istilah “ *The rule of law*” yaitu:

1. Supremacy of law
2. Equality before the law.
3. Due process of law.

Keempat prinsip “*rechstaat*” yang dikembangkan oleh Julius Stahl tersebut diatas pada pokoknya dapat digabungkan dengan ketiga prinsip “*Rule of law*” yang dikembangkan A.V Dicey untuk menandai ciri-ciri Negara Hukum modern di zaman sekarang. Bahkan, oleh “*The International Commision of Jurist*”, prinsip-prinsip Negara Hukum itu ditambah lagi dengan prinsip pradilan bebas dan tidak memihak (*independence and impartiality of judicary*) yang dizaman sekarang makin dirasakan mutlak diperlukan dalam setiap negara demokrasi. Prinsip-prinsip yang dianggap penting Negara Hukum menurut “*The International Commission Jurists*” itu adalah:

1. Negara harus tunduk pada hukum.
2. Pemerintah menghormati hak-hak individu.
3. Peradilan yang bebas dan tidak memihak.

Prof Utrech membedakan negara hukum formil atau negara hukum klasik, dan negara hukum materil atau Negara hukum modern. Negara hukum formil menyangkut pengertian hukum secara formil dan sempit, yaitu dalam arti peraturan perundang-undangan yang tertulis. Sedangkan negara hukum materil yang lebih mutahir mencangkup pula pengertian keadilan didalamnya. Karena itu, Wolfgang Friedman dalam bukunya "*Law in a Changing Society*" membedakan antara "*rule of law*" dalam arti formil yaitu dalam arti "*organized public power*", dan rule of law dalam arti materil yaitu the *rule of just law*.

Pembedaan ini dimaksudkan untuk menegaskan bahwa dalam kosepsi negara hukum itu, keadilan tidak serta-merta akan terwujud secara substantif, terutama karena pengertian orang mengenai hukum itu sendiri dapat dipengaruhi oleh aliran pengertian hukum formil dan dapat pula dipengaruhi oleh pemikiran hukum materil. Jika hukum dapat dipahami secara kaku dan sempit dalam arti peraturan perundang-undangan saja, niscaya pengertian negara hukum yang dikembangkan juga bersifat sempit dan terbatas serta belum tentu menjamin keadilan substantif. Karena itu, disamping istilah "*the rule of law*" oleh Friedman juga dikembangkan istilah "*the rule of law*" untuk memastikan bahwa dalam pengertian kita tentang "*the rule of law*" tercakup pengertian keadilan yang lebih esensial dari pada sekedar memfungsikan peraturan perundang-undangan dalam arti sempit. Kalaupun istilah yang tetap digunakan tetap "*the rule of law*" pengertian bersifat luas itulah yang diharapkan dicakup dalam istilah '*the rule of law*' yang digukan untuk menyebut konsepsi tentang Negara Hukum di zaman sekarang.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat dua belas prinsip pokok Negara Hukum (*Rechtstaat*) yang berlaku di zaman sekarang. Kedua belas prinsip pokok tersebut merupakan pilar-pilar utama yang meyangga berdiri tegaknya suatu negara moderen sehingga dapat disebut sebagai Negara Hukum (*The rule of law*, ataupun *rechstaat*) dalam arti yang sebenarnya. Adapun prinsip-prinsip yang dimaksud adalah sebagai berikut: (Jimly Asshiddiqie, 2004:67)

1. Supremasi Hukum (*Supremacy of law*); adanya pengakuan normatif dan empirik akan supremasi hukum, yaitu bahwa semua masalah diselesaikan dengan hukum sebagai pedoman tertinggi.
2. Persamaan dalam hukum (*Equality before the law*); adanya persamaan kedudukan setiap orang dalam hukum dan pemerintahan, yang diakui secara normatif dan dilaksanakan secara empirik.
3. Asas Legalitas (*Due Proses of Law*); dalam setiap negara hukum, dipersyaratkan berlakunya asas legalitas dalam segala bentuknya (*due proses of law*), yaitu bahwa segala tindakan pemerintah harus didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang sah dan tertulis.
4. Pembatasan kekuasaan; adanya pembatasan kekuasaan Negara dan organ-organ negara dengan cara menerapkan prinsip pembagian kekuasaan secara vertikal atau pemisahan secara horizontal.
5. Organ-organ eksekutif independen; Dalam rangka membatasi kekuasaan itu, di zaman sekarang berkembang pula adanya pengaturan kelembagaan pemerintah yang bersifat 'independen', seperti bank sentral, organisasi tentara, organisasi kepolisian dan kejaksaan. Selain itu, ada pula

lembaga-lembaga baru seperti komisi hak asasi manusia, komisi pemilihan umum, lembaga ombudsman, komisi penyiaran, dan lain sebagainya. Lembaga dan badan atau organisasi-organisasi ini sebelumnya dianggap sepenuhnya berada dalam kekuasaan eksekutif, tetapi sekarang berkembang menjadi lembaga independen sehingga tidak lagi sepenuhnya merupakan hak mutlak seorang kepala eksekutif untuk menentukan pengangkatan ataupun pemberhentian pimpinanya. Independensi lembaga atau organ-organ tersebut dianggap penting untuk menjamin demokrasi, karena fungsinya dapat disalahgunakan oleh pemerintah untuk melanggar kekuasaan.

6. Peradilan bebas dan tidak memihak; Adanya peradilan bebas dan tidak memihak (*independent and impartial judiciary*). Peradilan bebas dan tidak memihak ini harus mutlak ada dalam setiap Negara Hukum. Dalam menjalankan tugas yudisialnya, hakim tidak boleh dipengaruhi oleh siapapun, baik karena kepentingan jabatan (politik) maupun kepentingan uang (ekonomi).

7. Peradilan Tata Usaha Negara; Meskipun peradilan tata usaha negara juga menyangkut prinsip peradilan bebas dan tidak memihak, tetapi penyebutanya secara khusus sebagai pilar utama negara hukum tetap perlu ditugaskan sendiri. Dalam setiap negara hukum harus terbuka kesempatan kepada tiap-tiap warga negara untuk menggugat keputusan pejabat administrasi negara dan dijalankan putusan hakim tata usaha negara (*administratif court*) oleh pejabat administrasi negara.

8. Peradilan Tata Negara (*Constitutional Court*); Disamping adanya pengadilan tata usaha negara yang diharapkan memberi jaminan tegaknya keadilan bagi tiap-tiap warga negara, Negara Hukum modern juga lazim mengadopsikan gagasan pembentukan Mahkamah Konstitusi dalam sistem ketatanegaraanya.

9. Perlindungan Hak Asasi Manusia; Adanya perlindungan konstitusional terhadap hak asasi manusia dengan jaminan hukum bagi tuntutan penegakannya melalui proses yang adil. Perlindungan terhadap hak asasi manusia tersebut dimasyarakatnya secara luas dalam rangka mempromosikan penghormatan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia sebagai ciri yang penting suatu Negara Hukum yang demokratis.

10. Bersifat Demokratis (*Demokratische Rechstaat*); Dianut dan dipraktikkan prinsip demokrasi tau kedaulatan rakyat yang menjamin peran serta masyarakat dalam proses pengambilan keputusan kenegaraan, sehingga setiap praturan perundang-undangan yang ditetapkan dan ditegakan mencerminkan perasaan keadilan yang hidup ditengah masyarakat.

11. Berfungsi sebagai sarana mewujudkan tujuan bernegara (*Welfare Rechstaat*); Hukum adalah sarana untuk mencapai tujuan yang di idealkan bersama.

12. Transparansi dan Kontrol sosial; Adanya transparasi dan kontrol sosial yang terbuka terhadap setiap proses pembuatan dan penegakan hukum, sehingga kelemahan dan kekurangan yang terdapat dalam

mekanisme kelembagaan resmi dapat dilengkapi secara komplementer oleh peran serta masyarakat secara langsung (partisipasi langsung) dalam rangka menjamin keadilan dan kebenaran.

Sementara itu, cita Negara Hukum di Indonesia menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan gagasan kenegaraan Indonesia sejak kemerdekaan. Meskipun pasal-pasal UUD 1945 sebelum perubahan, ide Negara Hukum itu tidak dirumuskan secara eksplisit, tetapi dalam penjelasan ditegaskan bahwa Indonesia menganut ide '*rechstaat*' bukan '*machstaat*'.

Guna menjamin tertib hukum, penegak hukum, dan tujuan hukum, fungsi kekuasaan kehakiman atau lembaga peradilan berperan penting, terutama fungsi penegakan hukum dan fungsi pengawasan. Dalam penegakan hukum atau pelaksanaan hukum sering merupakan penemuan hukum atau pembentukan hukum.

Fungsi lain yang juga sangat penting adalah fungsi pengawasan dari lembaga peradilan. Dalam negara hukum moderen, kekuasaan pemerintah sangat luas, terutama adanya delegasi dari pembentuk Undang-Undang kepada pemerintah untuk membuat peraturan pelaksanaan dan *feries Ermessen*. Dengan demikian peran pembentuk Undang-Undang yang meberikan wewenang kepada pemerintah. Oleh karena itu menurut Lushof, harus ada pengawasan pengadilan terhadap pelaksanaan pemerintahan. Pengawasan dimaksud adalah pengawasan represif melalui lembaga peradilan.

Salah satu lembaga peradilan tersebut adalah Badan Peradilan Tata Usaha Negara yang dibentuk dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986, dengan

fungsi yang dijalankan peradilan, yaitu untuk menjamin tertib hukum, penegakan hukum dan pencapaian tujuan hukum, ketertiban dan keadilan sosial bagi seluruh warga negara.

2. Hukum Administrasi Negara

Negara Hukum di Indonesia menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan gagasan kenegaraan Indonesia sejak kemerdekaan. Meskipun pasal-pasal UUD 1945 sebelum perubahan, ide Negara Hukum itu tidak dirumuskan secara eksplisit, tetapi dalam penjelasan ditegaskan bahwa Indonesia menganut ide '*rechstaat*' bukan '*machstaat*'.

Guna menjamin tertib hukum, penegak hukum, dan tujuan hukum, fungsi kekuasaan kehakiman atau lembaga peradilan berperan penting, terutama fungsi penegakan hukum dan fungsi pengawasan. Dalam penegakan hukum atau pelaksanaan hukum sering merupakan penemuan hukum atau pembentukan hukum.

Fungsi lain yang juga sangat penting adalah fungsi pengawasan dari lembaga peradilan. Dalam negara hukum moderen, kekuasaan pemerintah sangat luas, terutama adanya delegasi dari pembentuk Undang-Undang kepada pemerintah untuk membuat peraturan pelaksanaan dan *feries Ermessen*. Dengan demikian peran pembentuk Undang-Undang yang meberikan wewenang kepada pemerintah. Oleh karena itu menurut Lushof, harus ada pengawasan pengadilan terhadap pelaksanaan pemerintahan. Pengawasan dimaksud adalah pengawasan represif melalui lembaga peradilan.

Salah satu lembaga peradilan tersebut adalah Badan Peradilan Tata Usaha Negara yang dibentuk dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986, dengan fungsi yang dijalankan peradilan, yaitu untuk menjamin tertib hukum, penegakan hukum dan pencapaian tujuan hukum, ketertiban dan keadilan sosial bagi seluruh warga negara.

Hukum Administrasi Negara adalah hukum yang mengatur hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam melaksanakan fungsi dan kewenangannya sebagai penguasa. Di sini hukum administrasi negara memegang peranan yang sangat penting sebagai pemecah masalah. Salah satu bentuk administrasi yang secara langsung bersentuhan pada setiap warga Negara yaitu administrasi instansi bidang kependudukan salah satunya yaitu KTP atau kartu tanda penduduk.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik menurut Sinambela adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2005:5).

Agung Kurniawan mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan (Kurniawan, 2005:6).

Menurut Moenir, A.S “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat (Moenir,2008:27).

Menurut Soetopo dalam Napitupulu pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya.(Napitupulu,2007:164). Pelayanan juga dapat disebut suatu proses membantu orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terpenuhinya rasa kepuasan dan keberhasilan dari orang yang pemberi layanan dengan penerima layanan. Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai usaha apa saja yang memaksimalkan

kepuasan pelanggan dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya dapat melengkapi dengan sesuatu yang tidak hanya dinilai dengan materi semata, tetapi ketulusan, keikhlasan dan integritas yang ditunjukkan pemberi pelayanan jauh lebih penting (Candra, 2005:1).

Menurut AG. Subarsono pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Dan lain sebagainya yang termasuk dalam pelayanan dalam masyarakat (Agus dwiyanto, 2005:141). Sedangkan Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan, setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Menurut Joko Widodo Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat (Joko widodo, 2001:131).

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya.

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha yang hasil akhirnya berupa dokumen, seperti halnya sertifikat, surat-surat izin, rekomendasi dan lainnya. Contohnya seperti jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administratif lainnya seperti KTP, Akta Kelahiran, Izin Praktek dokter, izin higenis dll.

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan berupa penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu system. Secara keseluruhan hasil yang dihasilkan berbentuk benda atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara

langsung bagi pengguna misalnya, jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

Jenis Pelayanan Jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan yang berupa sarana prasana serta penunjangnya, yang menghasilkan berupa jasa yang mendatangkan manfaat penerima secara langsung dan habis pakai dalam jangka tertentu. Misalnya, pelayanan angkutan darat, laut, dan udara. pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan dan lain lain.

Reformasi pelayanan publik harus dijawab dengan kesiapan pemerintah dalam melakukan inovasi penyelenggaraan layanan. Dalam pandangan Osborne dan Plastrik harus dijawab juga dengan melakukan pembaruan pemerintah itu sendiri, pembaruan pemerintah bukan berarti perampangan pemerintah tetapi mencari ukuran organisasi yang memaksimumkan kinerja (Sabarudin,2015: 9).

Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya, isu-isu pelayanan publik ini kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini. Penyelenggaraan Negara yang semakin transparan telah berdampak pada kesadaran orang untuk ikut terlibat dalam proses pelayanan publik baik dalam proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi, dan pengawasan (Sabarudin, 2015:1).

Pembaruan adalah menciptakan organisasi dan sistem pemerintahan yang terus menerus berinovasi, yang menghadapi tantangan-tantangan yang belum bisa diantisipasi. Osborne dan Plastrik merincikan pemerintahan tersebut disebut dengan pemerintahan antisipatif, pemerintahan yang berfikir kedepan. Mencoba mencegah timbulnya masalah dari pada memberikan pelayanan untuk menghilangkan masalah dengan menggunakan perencanaan yang strategis, pemberian visi masa depan dan berbagai metode lain untuk melihat masa depan (Sabarudin, 2015:10).

Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-dan keramahan, dan kenyamanan. Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan (surjadi,2012:66).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya prinsip dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses. Elemen struktur merujuk pada karakteristik yang nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses

merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi, contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain.

Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain: responsifitas, keramahan dan komunikasi. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

Secara teoritis juga tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Keamanan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan kewajiban.

7. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak (Sinambela, 2005:6).

Berdasarkan uraian di atas prinsip dan asas-asas pelayanan publik sangat penting dalam proses pelayanan publik. Asas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik di antaranya harus terdapat prinsip yang ada dalam pelayanan publik dan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan. Selain itu Surjadi juga menyatakan dalam bukunya Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, yang mana dalam

penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan harus berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan benar, yakni meliputi:

1. Kepastian hukum;
2. Transparansi;
3. Daya tanggap;
4. Berkeadilan;
5. Efektif dan efisien;
6. Tanggung jawab;
7. Akuntabilitas;
8. Tidak menyalahgunakan kewenangan (Surjadi,2012:9).

Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu dengan asas-asas untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut pada tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

Peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam konteks pelayanan publik itu memiliki orientasi adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Perhatian dari aparatur sipil negara harus berorientasi kepada publik. Karena publik berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani;

- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa;
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pensegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu;
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'i, dkk yaitu :

“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. (Inu Kencana Syafi'i, 2006:16).

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di

daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

E. Konsep Operasional

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan sebuah penulisan dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti”, Guna menghindari kesalahpahaman bagi pembaca. Maka dalam menafsirkan judul penelitian diatas, dengan ini penulis memberikan batasan-batasan terhadap judul tersebut.

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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.

Hukum Administrasi Negara adalah seperangkat peraturan hukum yang mengatur dan mengikat tentang bagaimana cara bekerjanya lembaga-lembaga atau alat-alat administrasi Negara dalam memenuhi tugas, fungsi, wewenang masing-masing, dan hubungan dengan lembaga atau alat perlengkapan Negara lain serta hubungan dengan masyarakat dalam melayani warga negara.

Dalam arti luas Hukum Administrasi Negara terbagi menjadi hukum tata pemerintah, hukum tata usaha negara, dan hukum administrasi negara dalam arti sempit. Hukum Administrasi Negara merupakan suatu bidang pengaturan hukum yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintah. Kabupaten Kepulauan Meranti adalah salah satu Kabupaten yang ada di Provinsi Riau serta tempat penulis melakukan penelitian.

F. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang jelas dan secara sistematis, maka penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini apabila dilihat dari jenis penelitiannya dapat dikelompokkan ke dalam penelitian observational research dengan cara survey,

artinya penulis melakukan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi dan data yang di perlukan dalam penulisan karya ilmiah ini. Adapun penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dengan menggunakan wawancara sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penulis mencoba memberikan gambaran secara rinci tentang Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Data dan Sumber data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data, yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data penulis peroleh secara langsung dari responden berupa wawancara atau Tanya jawab, dan kuisioner mengenai :

1. Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Baik atau tidaknya Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Adapun yang menjadi populasi dan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 10 orang.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis untuk mendukung data primer yang diperoleh dari buku-buku atau literature, peraturan perundang-undangan dan internet yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu berupa:

1. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah.
3. Undang-Undang No. 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.28 tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran dan Pencatatan Sipil di Daerah.
7. Sumber-sumber pendukung lainnya baik dalam bentuk tulisan atau laporan yang telah disusun dalam daftar maupun yang telah dibukukan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

3. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

4. Populasi dan Responden

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri yang sama. Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menentukan penelitian. Responden adalah pihak yang dapat menjadi subjek peneliti untuk mendapatkan data pada waktu melakukan penelitian lapangan .

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 10 orang.

5. Alat Pengumpulan Data

Untuk mempermudah data yang dipertanggung jawaban dalam penelitian ini, maka alat pengumpulan data berupa:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah berupa pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperoleh oleh peneliti, hal ini dilakukan dengan penyebaran angket.

b. Wawancara

Wawancara adalah berupa informasi yang diperoleh melalui proses Tanya jawab secara tatap muka dengan responden, yaitu yang bertujuan

untuk mencari data atau mendukung data yang telah ada. Wawancara berpedoman pada daftar wawancara.

6. Analisa Data dan Tata Cara Penarikan Kesimpulan

Data yang diperoleh dari kusioner dan wawancara kemudian penulis kumpulkan data diklarifikasikan menurut bentuk dan sifatnya. Setelah terkumpulkan kemudian diolah secara persentase. Setelah diolah kemudian disajikan dalam bentuk table dan uraian kalimat. Selanjutnya dianalisis dan dihubungkan dengan teori dan pendapat para ahli serta peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk ditarik kesimpulan akhir secara induktif yaitu dari keadaan yang khusus kepada hal yang umum. Yang termasuk dalam kesimpulan secara khusus adalah peraturan perundang-undangan serta peraturan daerah yang disesuaikan pada lokasi tempat peneliti melakukan penelitian baik berupa subjek dan objek penelitian. Sedangkan dalam kesimpulan yang umum adalah analisis yang dapat dihubungkan dengan teori dan pendapat para ahli yang tertuang kedalam tinjauan kepustakaan.

BAB II

TINJAUAN UMUM IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E- KTP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan

penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pubik.

Pelayanan sendiri dapat diartikan suatu kegiatan atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman sampara, 2004:8). Berdasarkan definisi diatas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Menelusuri arti pelayanan tidak akan pernah terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum ataupun pelayanan publik.

Pelayanan Publik dapat dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. (Kurniawan,2008:56). Pelayanan publik dalam hal ini sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2008:5).

Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, dalam hal ini negara didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Juniarso ridwan, 2010:20). Pelayanan Publik dalam hal ini dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan. Pengertian Pelayanan Publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan Publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi sehingga kualitas pelayanan sangat tergantung pada komitmen manajemen terhadap pengembangan dan perbaikan sistem manajemen kualitas. Hal-hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan kualitas pelayanan mulai dari waktu tunggu, waktu proses, hingga waktu penyelesaian suatu produk pelayanan, sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warganegara atau penduduk atas suatu pelayanan (Sirajjidin, 2011:12).

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat dan kelompok umum. Pelayanan publik dalam hal ini harus mendahulukan kepentingan umum ataupun kepentingan masyarakat, karena pelayanan publik berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik. Adaptasi layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Posisi tawar pengguna, tipe, dan sifat pelayanan sebagai karakteristik dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dimana dalam hal ini dikaitkan terhadap Pelayanan Publik dari Pihak Universitas Brawijaya terhadap penyandang disabilitas yang menempuh Pendidikan Inklusif.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat dapat dilakukan dengan memberikan kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih, dan mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006:47).

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.

3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau Lembaga Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Ibrahim Amir, 2008:19-20).

Dalam Komitmen untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Pada intinya, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan aspirasi dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan publik juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status ataupun jenis kelamin, apalagi membedakan faktor fisik, sehingga dalam hal ini akan tercipta pelayanan publik yang adil yang dirasakan oleh semua pihak.

Pelayanan publik sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik dalam hal ini haruslah responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik haruslah berisi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.

B. Tinjauan umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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.

Kartu tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang memiliki oleh sikap individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim disuatu tempat, berdasarkan keputusan presiden No.52 tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang menikah atau yang pernah menikah wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP), e-KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengadilan baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data base kependudukan nasional, penduduk hanya diperolehkkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tanggal setiap penduduk yang berlaku seumur hidup, No NIK yang ada di eKTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat izin mengemudi (SIM), No poko wajib pajak (NPWP), sertufikat atas hak tanah dan penerbitan dokumentasi lainnya.

Autentifikasi kartu identitas (6-id) biasanya menggunakan biometric yaitu ferifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karaktristik fisik atau tingkah laku manusia, ada banyaknjenis pengamanan dengan cara ini antara lain sidik jari (Fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi pada e-KTP yang digunakan adalah sidik jari, Proyek e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional diIndonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP, hal ini disebabkan bahwa

adanya basis terpadu yang menghimpun data-data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang berbuat curang terhadap Negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugas, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Karta Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang fasilitas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, fasilitas pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, dan penyusunan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan umum dan koordinasi di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan;

4. Penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
5. Pemberian bimbingan teknis dan supervise di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan, serta penyelenggaraan administrasi Kependudukan di daerah.
6. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, NIK dan KTP-el, sumber daya manusia pelaksana Administrasi kependudukan, serta penyelenggaraan administrasi kependudukan di daerah;
7. Pelaksana administrasi Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri;
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.

C. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan

Di dalam organisasi publik atau pemerintah visi utama yang diemban adalah tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan, baik pelayanan yang diberikan secara langsung maupun pelayanan yang dinikmati masyarakat secara tidak langsung. Namun demikian citra publik dinilai masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat serta pelayanan masih belum memberikan kepuasan.

Kondisi demikian tidak dapat dibiarkan terus berlangsung, oleh karena itu upaya pemerintah untuk mereformasi system penyelenggaraan pemerintahan terus dilakukan melalui berbagai macam kebijakan yang mendorong kearah kebaikan. Pemerintah telah merancang penerapan prinsip-prinsip tata penyelenggaraan pemerintah yang baik (good governance) sejak tahun 1998. Salah satu prinsip tersebut adalah penerapan transparansi dan akuntabilitas kegiatan penyelenggara pemerintah.

Perwujudan dari tranparansi dan akuntabilitas di maksud antara lain adalah penyusunan standar bagi setiap jenis pelayanan publik. Melalui prosedur yang jelas akan lebih mudah di ketahui berapa biaya yang diperlukan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, siapa saja yang terlibat, peralatan apa saja yang diperlukan, dan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh pengguna jasa pelayanan.

Prosedur tersebut harus distandarkan agar pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan. Pembakuan prosedur dimaksud lebih dikenal dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara sederhana dapat diartikan sebagai pedoman atau petunjuk procedural bagi seluruh individu yang

ada dalam unit pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan yang ditetapkan secara tertulis.

Dengan demikian SOP akan bermanfaat sebagai pedoman bagi setiap pegawai atau pejabat dalam memberikan pelayanan rutin, membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan, menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai macam situasi, membantu memberikan informasi yang diperlukan, sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menyatakan, SOP (*standard operating procedure*) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi berdasarkan (Permendagri, 2008). Lebih lanjut Permenpan dan RB (2012) menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien dan efektif, konsisten, standar dan sistematis. Dengan adanya sistem manual standar atau SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja layanan yang diberikan. Dengan adanya instruksi kerja yang terstandarisasi maka semua

kegiatan layanan akan dapat dilakukan secara konsisten oleh siapapun yang sedang bertugas melakukan layanan. Layanan-layanan yang berbelit dan tidak jelas prosedur operasinya akan semakin terminimalisir.

Di samping konsistensi layanan hal lain yang akan dihasilkan adalah efisiensi dan efektifitas kerja. Dengan prosedur yang terstandar setiap orang baik pengguna layanan maupun staf yang memberi layanan akan dapat memanfaatkan ataupun melakukan layanan yang semakin hari semakin baik dan semakin cepat karena terjadinya proses pembelajaran yang secara terus menerus terjadi selama proses layanan. Dengan demikian dapat dipastikan melalui SOP ini akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja layanan (Gie, 2000:44).

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan. SOP menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. SOP juga menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja. Sebagai sistem yang bertitik tolak pada kualitas maka SOP berlaku pada seluruh aspek pekerjaan manusia yang salah satunya adalah administrasi perkantoran (office administration/ office management). Administrasi perkantoran merupakan urusan yang tidak dapat dilepaskan dari penyelenggaraan urusan publik maupun privat baik yang diselenggarakan oleh pemerintah, swasta maupun perseorangan. Dalam hal ini

pengertian administrasi perkantoran yang dimaksud yaitu: rangkaian aktivitas POAC yaitu merencanakan, mengorganisasi (mengatur dan menyusun), mengarahkan (memberikan arah dan petunjuk), mengawasi, dan mengendalikan (melakukan kontrol) sampai menyelenggarakan secara tertib sesuatu hal menyangkut pekerjaan perkantoran (office work) dalam arti sempit maupun dalam arti luas (Gie, 2000:47).

Kata pelayanan dan kinerja penyelenggaraan urusan administrasi perkantoran pada khususnya maka administrasi perkantoran memerlukan adanya suatu pedoman pelaksanaan yang memberikan arah dan rambu-rambu yang dipergunakan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan secara efektif dengan didukung oleh peraturan yang berlaku. Khusus pada organisasi pemerintah pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran yang dapat meningkatkan pelayanan dan kinerja organisasi merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP) yang merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi. Peraturan ini mengamanatkan perlunya penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP-AP) sebagai pelaksanaan Reformasi Birokrasi di seluruh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang bertujuan secara umum untuk membangun/membentuk perilaku aparatur negara dengan integritas tinggi, produktivitas tinggi dan bertanggung jawab serta kemampuan memberikan pelayanan yang prima melalui pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap

sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan aspek sumber daya aparatur. Atau dapat dikatakan bahwa Penyusunan SOP merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dalam peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi.

Pelayanan berasal dari kata pelayan yang berarti perihal atau cara melayani, sedangkan menurut istilah pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain. Menurut Shadely (1996:223) pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiyansyah, 2011). Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia (RUU Pelayanan Publik, 2007:2) memaknai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu environmental service, development service dan protective service. Pelayanan oleh

pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan umum oleh lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Thoha, 2002: 24).

Adapun Standar Pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti ialah sebagai berikut:

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*).

1. Persyaratan
 - Foto Copy Kartu Keluarga;

- Verifikasi dan Validasi data penduduk oleh operasional SIAK;
- Surat Keterangan Pindah Datang (bagi yang pindah)

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

SOP Terlampir

3 Jangka Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah permohonan dinyatakan lengkap dan benar dan diberikan tanda terima berkas.

4 Biaya/Tarif

Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak dikenakan biaya (gratis).

5 Produk Pelayanan

Produk pada pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

6 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

a. Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut:

- Media surat/tertulis

Masyarakat dapat menyampaikan aduannya melalui kotak saran yang disediakan disekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung ke loket petugas pelayanan. Surat yang masuk akan diterima oleh sekretaris untuk dilakukan

penomoran surat masuk dan kemudian dilanjutkan kepada bidang terkait untuk dilakukan penanganan pengaduan

- Media Internet

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui email Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu : disdukmeranti@gmail.com

- Media telepon/fax

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui telepon atau fax di nomor Telp. (0763) 434709 oleh operator telepon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti

- Media langsung/tatap muka

Masyarakat akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan.

- b. Pengaduan di bagi berdasarkan kategori ringan, sedang, dan berat. Dari semua pengaduan yang masuk melalui petugas yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat sesuai dengan kategori pengaduan
- c. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka petugas yang menangani akan menjawab secara langsung
- d. Apabila pengaduan tergolong dalam sedang maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Kepala Bidang yang

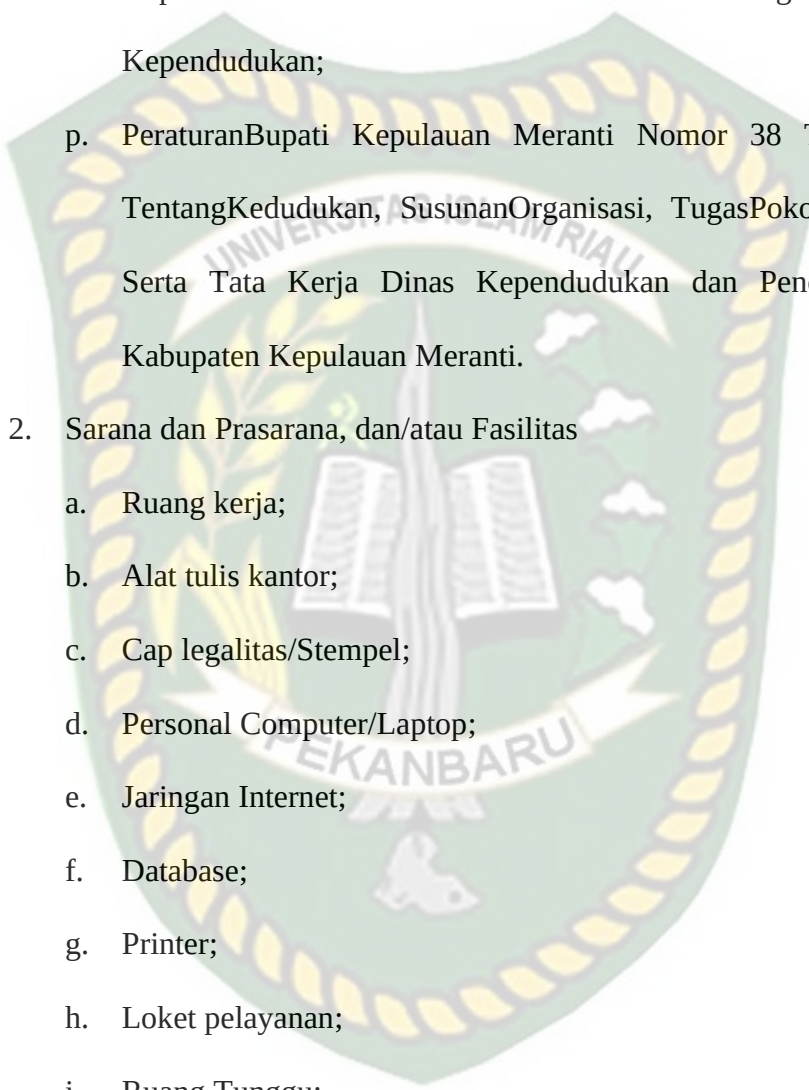
bersangkutan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil Keputusan dari koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan

- e. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Bupati Cq Asisten atau Sekretaris Daerah
- f. Pengaduan melalui surat tertulis, sms, telepon/fax akan dibalas melalui surat atau telepon kepada yang bersangkutan
- g. Pengaduan melalui email akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui email
- h. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan
- i. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, telepon/fax, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan arahan Kepala Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan diserahkan kepada Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diperiksa. Apabila Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan

pengaduan akan diserahkan kembali kepada Sub Bagian Umum, Kepegawaian dan Program untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Sekretaris Dinas untuk disetujui

- j. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Dinas akan diserahkan kepada Kepala Dinas sebagai laporan bulanan
5. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)
 1. Dasar Hukum
 - a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan;
 - b. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
 - c. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
 - d. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1975 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan;
 - f. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006;

- g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- i. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Secara Nasional;
- j. Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;
- k. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;
- l. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- m. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;
- n. Peraturan MENPAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;

- 
- o. Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 7 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan;
 - p. Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas
- a. Ruang kerja;
 - b. Alat tulis kantor;
 - c. Cap legalitas/Stempel;
 - d. Personal Computer/Laptop;
 - e. Jaringan Internet;
 - f. Database;
 - g. Printer;
 - h. Loker pelayanan;
 - i. Ruang Tunggu;
 - j. Meja+Kursi
3. Kompetensi Pelaksana
- a. Pejabat Struktural
 - Memiliki kompetensi dan kewenangan dibidang kependudukan;

- Menguasai prosedur pelaksanaan penerbitan kartu keluarga;
 - Mengetahui dan memahami peraturan terkait penerbitan kartu keluarga;
 - Memenuhi kualifikasi sebagaimana telah ditetapkan dalam dokumen standar kompetensi untuk jabatan terkait;
- b. Pejabat Fungsional Umum
- Pendidikan : Minimal lulusan SMU/Sederajat
 - Pengetahuan Kerja :
 - Memahami Tupoksi unit kerjanya
 - Memahami mekanisme dan administrasi kependudukan
 - Mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan penerbitan kartu keluarga
 - Mengetahui dan memahami peraturan terkait kependudukan
 - Keterampilan kerja :
 - Disiplin, Jujur dan Tanggung jawab
 - Teliti, cermat dan cekatan
 - Dapat mengoperasikan komputer
 - Dapat bekerjasama dalam team
4. Pengawasan Internal
- a. Penerapan sistem pengawasan internal dari pimpinan dengan menggunakan kartu kendali pelayanan;

- b. Kartu kendali ini mengikuti proses perjalanan pelayanan dari satu petugas ke petugas lainnya, dari mulai diterimanya berkas sampai proses berkas selesai;
 - c. Setiap petugas wajib melakukan paraf dan tanggal penyerahan dan penerimaan sesuai alur pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui dimana letak kesalahan jika terjadi keterlambatan atau penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan;
 - d. Kartu kendali akan dikumpulkan setiap waktu atau ketika terjadi *complain* dari pelanggan untuk ditindaklanjuti.
5. Jumlah Pelaksana
- a. Penerima berkas memverifikasi dan validasi 1 orang
 - b. Petugas entry cetak bio data kependudukan 1 orang
 - c. Petugas yang menyerahkan dokumen biodata kependudukan 1 orang.
6. Jaminan Pelayanan
- a. Apabila produk layanan sudah selesai maka petugas wajib menginformasikan kepada pemohon melalui Telepon/SMS;
 - b. Apabila produk layanan sudah selesai dan dalam waktu 1 bulan dari tanggal selesainya produk layanan belum diambil pemohon, maka petugas membuat surat pemberitahuan yang dikirim ke rumah pemohon agar segera mengambil produk layanan tersebut;

- c. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menjamin seluruh pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- 7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
 - a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menjamin keamanan dan keselamatan pemohon dalam menerima layanan;
 - b. Untuk menjamin keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan disediakan petugas keamanan (jaga malam) yang akan ditugaskan untuk menjaga barang-barang inventaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - c. Gedung pelayanan dilengkapi dengan tabung pemadam kebakaran.
- 8. Evaluasi Kinerja Pelaksana
 - a. Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti yang merupakan target kinerja pelayanan;
 - b. Pencapaian target dihitung dan dipantau secara berkala melalui Laporan Pencapaian Indikator Kinerja Utama;
 - c. Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas terkait dalam Laporan Pencapaian Indikator Kinerja Utama dan dievaluasi untuk menentukan tindak lanjut dan penetapan target kinerja

selanjutnya dengan konsep peningkatan kinerja berkesinambungan.

BAGAN ALUR PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)





BAB III

PEMBAHASAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL TERHADAP PEMBUATAN E-KTP KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

A. Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan 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.

Kartu tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang memiliki oleh sikap individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim disuatu tempat, berdasarkan keputusan prsiden No. 52 tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap

penduduk yang berusia 17 tahun atau yang menikah atau yang pernah menikah wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP), e-KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengadilan baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data base kependudukan nasional, penduduk hanya diperolehdan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tanggal setiap penduduk yang berlaku seumur hidup, No NIK yang ada di eKTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat izin mengemudi (SIM), No pokok wajib pajak (NPWP), sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumentasi lainnya.

Autentifikasi kartu identitas (6-id) biasanya menggunakan biometric yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia, ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini antara lain sidik jari (Fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi pada e-KTP yang digunakan adalah sidik jari, Proyek e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP, hal ini disebabkan bahwa adanya basis terpadu yang menghimpun data-data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang berbuat curang terhadap Negara.

Bulan Maret 2019 sampai Februari 2020 menjelaskan bahwa pada bulan Maret dan April masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti yang membuat E-KTP sebanyak 504 keping, memasuki bulan Mei mengalami penurunan yaitu

sebanyak 376 keping, setelah memasuki bulan Juni sebanyak 58 keping mengalami penurunan drastis mungkin karena minat masyarakat yang kurang untuk membuat E-KTP.

Masalah utamanya adalah tidak tersedianya Blanko E-KTP dari pusat, tidak adanya blanko ini menjadi masalah yang serius dalam pelaksanaan E-KTP yang dimana implementasi pendaftaran penduduk di Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai upaya tertib administrasi mengalami hambatan. Bukan hanya di Kabupaten Kepulauan Meranti yang mengalami hambatan serupa, termasuk semua kabupaten di seluruh Indonesia. Mungkin dikarenakan adanya dugaan kasus korupsi proyek pengadaan E-KTP berpengaruh dengan tidak tersedianya blanko dan pelaksanaan sistem E-KTP tidak terlaksana.

Kegiatan administrasi kependudukan dianggarkan mulai anggaran pendapatan belanja negara perubahan tahun anggaran 2018. Pelaksanaan E-KTP belum dilaksanakan secara optimal, seperti sebagaimana mestinya masyarakat yang seharusnya ditargetkan memiliki E-KTP sebagai kelengkapan data diri masing-masing. Sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 3 ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor: 07 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti, setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan serta memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen tetapi pengadaan E-KTP terhenti dan saat ini masyarakat hanya memakai surat keterangan sementara yang berlaku selama 6 bulan setelah pengurusan. Maka saat ini negara kita negara

Indonesia mengalami kegagalan implementasi pendaftaran penduduk yang dimana ada faktor penentu tidak berhasilnya suatu proses implementasi yaitu faktor sarana atau fasilitas menyangkut kecukupan input kebijakan (terutama anggaran) suatu kebijakan atau program tidak akan dapat mencapai tujuan atau sesuatu tanpa dukungan anggaran yang memadai.

Besarnya anggaran yang dialokasikan terhadap suatu kebijakan atau program menunjukkan seberapa besar political will pemerintah terhadap persoalan yang akan dipecahkan oleh kebijakan tersebut. Besarnya anggaran juga dapat dipakai sebagai proxy untuk melihat seberapa besar komitmen pemerintah terhadap kebijakan tersebut. Menghadapi masalah yang demikian ini, maka unsur profesionalisme (kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar) merupakan hal yang mutlak karena profesionalisme berkaitan erat dengan pelayanan, dari dugaan kasus yang terjadi saat ini anggaran sebesar Rp 5,9 triliun tersebut tidak tersalurkan dengan baik atau tidak sebagai mana mestinya.

Terlepas dari semua itu maka pegawai pengurus E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti membuat E-KTP sementara bagi masyarakat yang membutuhkan E-KTP nya. E-KTP sementara berwujud selebaran kertas yang bertuliskan Surat Keterangan Perekaman, yang mana di dalamnya berisikan data kelengkapan data diri seseorang, tertera tanda tangan pemilik disertakan dengan pas foto pemilik dan kode QR yang terdapat tepat dibawah foto di lengkapi dengan tanda tangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, yang mana surat keterangan tersebut memiliki

masa berlaku hanya berlaku selama enam bulan yang dimana sistem awalnya penerapan E-KTP belum terlaksana juga.

Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Berdasarkan teori *Ripley* dan *franklin* berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*), Budi winarno, mengembangkan teori tersebut dengan mengartikan bahwa, implementasi merupakan Istilah yang menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah. Namun kenyataannya implementasi pendaftaran penduduk (E-KTP) tidak terlaksana dengan baik sebagaimana seharusnya. Implementasi itu sendiri mencakup tindakan-tindakan (tanpa tindakan-tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksud untuk membuat program berjalan, implementasi mencakup banyak macam kegiatan.

Pertama, badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang-undang dengan tanggung jawab menjalankan program harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Sumber-sumber ini meliputi personil, peralatan, lahan tanah, bahan-bahan mentah dan diatas semuanya uang.

Kedua, bahan-bahan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan kongkret, regulasi, serta rencana-rencana dan desain program.

Ketiga, badan-badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja. Akhirnya, badan-badan pelaksana atau kelompok-kelompok target.

Mereka juga memberikan pelayanan atau pembayaran batasan-batasan tentang kegiatan atau apapun lainnya yang bisa dipandang sebagai wujud dari keluaran yang nyata dari suatu program (Budi Winarno, 2007:14).

Dalam lingkup ini untuk mengetahui apakah kegiatan pelaksanaan dilapangan telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 07 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti,. Maka penulis melakukan di Kabupaten Kepulauan Meranti, memperlihatkan bahwa adanya masalah mengenai pelaksanaan E-KTP. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh penulis di kabupaten Kepulauan Meranti, yang dilakukan pada hasil wawancara dengan pak Hariandi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, beliau mengatakan bahwa:

“Melihat saat ini implementasi pendaftaran penduduk dikabupaten kepulauan meranti, ini mengalami hambatan yaitu masalah tidak tersedianya Blanko KK/E-KTP. Sehingga masyarakat tidak memperoleh E-KTP dalam bentuk kepingan.Saya bisa perkirakan mulai dari bulan November 2018 sampai saat ini Blanko tidak tersedia, sementara ini masyarakat hanya memakai Surat Keterangan Perekaman (E-KTP sementara).”

Dari wawancara tersebut bahwa sejauh ini pelaksanaan pendaftaran penduduk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Kepulauan Meranti, menyangkut pelaksanaan E-KTP sebagai salah satu upaya tertib administrasi mengalami masalah dalam penerapan pelaksanaannya dikarenakan tidak tersedianya Blanko sebagai pelengkap dalam pembuatan E-KTP. (Hasil wawancara tanggal 01 Maret 2020.)

Adapun beberapa pendapat masyarakat yang diwawancarai oleh peneliti dimana membahas mengenai pelaksanaan E-KTP. *“suadara saya, saya bantu mengurus E-KTP, baru mau buat E-KTP tapi ada masalah di Kartu Keluarga (KK) harus buat KK baru karena ada penambahan anggota keluarga baru. Semuanya lancar, hanya disuruh fotonya di distukcapil, bolak baliknya itu yang sedikit jadi masalah.”* *“saya sudah ada E-KTP hanya saya pindah ke kabupaten kepulauan meranti, dari kabupaten bengkalis, sekarang saya dikasih semacam KTP sementara karena katanya tidak ada Blanko, hanya bentuknya seperti kertas selebar jadi dibawa kemana-mana dilipat dan dikasi masuk dompet begitu? Atau perlu dilaminating? Agak ribet bawanya karena tidak seperti E-KTP sebelumnya seperti ATM dalam bentuk kepingan, dan ini hanya berlaku 6 bulan karena sementara. Agak kecewa karena tidak adanya E-KTP seperti yang sudah ada sebelumnya”*

Pendapat Masyarakat tentang Pelayanan di kabupaten kepulauan meranti. Tanggapan Masyarakat Persentase Baik 30% Cukup baik 50% Tidak baik 20% Total 100%. Hasil wawancara menemukan bahwa adanya masyarakat yang

merasa tidak puas dan kecewa dengan keadaan E-KTP sekarang, ada yang merasa pelayanan di kantor disukcapil cukup baik, ada yang merasa kurang maupun merasa tidak baik, agak sedikit dikecewakan maupun dirugikan masalah waktu dan kondisinya. Ada yang mengurus perpindahannya walaupun agak sedikit kecewa karena tidak adanya E-KTP sebagaimana yang dijanjikan. Adapun beberapa warga yang merasa pelayanannya sudah bagus. Masih ditemukannya beberapa keluhan-keluhan dari warga kabupaten kepulauan meranti, Padahal menurut penulis sesuai dengan visi dan misinya yaitu Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pada semua bidang perwujudan aparatur sebagai pelayan masyarakat dalam rangka peningkatan kabupaten.

Tidak terwujudnya tertib administrasi dalam pembuatan pelayanan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti dikarenakan adanya hambatan-hambatan yaitu tidak adanya persediaan blanko yang sebenarnya bukan masalah baru mulai dari tahun 2018 tepatnya mulai bulan November masyarakat di kabupaten kepulauan meranti tidak menerima pelayanan E-KTP dalam bentuk sebagaimana mestinya. Seperti dijelaskan dalam Pasal 64 ayat 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana E-KTP harusnya mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan RI, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan 85 darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP, dan tanda tangan pemilik E-KTP..

Banyak masyarakat yang belum menerima haknya untuk mendapatkan KTP berbasis elektronik, disisi lain secara beramai-ramai sejumlah pihak mengkorupsi anggarannya. Saat ini banyak WNI yang belum punya E-KTP, alasan blanko habis, blanko hilang, dimana faktanya penyebab kondisi tersebut ialah pejabat publik yang terindikasi kasus korupsi. Anggaran proyek E-KTP yang disepakati yaitu Rp 5,9 triliun. Dari anggaran itu, sebesar 51 persen atau Rp 2,662 triliun digunakan untuk belanja rill pembiayaan proyek E-KTP. Sedangkan persen atau sebesar Rp 2,558 triliun dibagi-bagi kesejumlah pihak, termasuk anggota komisi II DPR RI dan Badan Anggaran DPR RI.

Kasus korupsi E-KTP ini telah mencederai hak dasar masyarakat untuk mendapatkan kejelasan identitas Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 Saat ini, E-KTP banyak dibutuhkan sebagai syarat untuk terdaftar sebagai pemilih pada pemilu, untuk akses layanan kesehatan, dan lain sebagainya.

Dinilai aneh dengan kosongnya blanko E-KTP yang telah berlangsung selama sekitar tujuh bulan di kabupaten kepulauan meranti. Kosongnya blanko identitas elektronik warga itu sangat jauh kaitannya dengan kasus korupsi yang diduga melibatkan oknum politisi dan pejabat yang kini sudah ditangkap KPK dan sudah dijatuhi hukuman oleh hakim KPK terkait pengadaan e-KTP. Kasus tersebut memang tidak terjadi di kabupaten kepulauan meranti, Kaitannya jauh walaupun pasti ada, namun pengaruhnya blanko jangan sampai kosong, sangat disayangkan bila warga turut menjadi korban atas kasus korupsi bernilai triliun rupiah itu. Sebab fungsi E-KTP sangat vital bagi warga, selain sebagai kartu tanda identitas juga untuk kepentingan lainnya yang seharusnya masyarakat jangan

sampai dirugikan, negara harusnya jadi pelindung bagi warganya, Kenapa kesalahan negara warga yang jadi korban. Kasus korupsi E-KTP di duga mulai terjadi sejak masih dalam perencanaan di tahun 2011-2012.

Diduga aliran dana korupsi E-KTP sampai kesejumlah anggota legislative, eksekutif, BUMN dan swasta. Sehingga otomatis Implementasi Pendaftaran Penduduk sebagai upaya Tertib (Agus Sarwono Peneliti Transparency International Indonesia (TII) Jakarta, *kompas.com.*).

Admnistrasi di kabupaten kepulauan meranti tidak terlaksana. Khususnya pembuatan pelayanan E-KTP, dugaan korupsi besar-besaran ini menghambat pelaksanaan penerapan E-KTP diseluruh Kabupaten di Indonesia bukan hanya masalah tidak adanya Blanko, karena dugaan korupsi ini sistemnya tidak terlaksana dengan apa yang diharapkan. Bentuk E-KTP yang diharapkan sebagaimana mestinya, seperti yang diucapkan Presiden Jokowi *“Habisnya Rp 6 TRiliun jadinya hanya KTP yang dulunya kertas sekarang plastik hanya itu saja, sistemnya belum.”*

Bisa dilihat kekecewaan dari Presiden Joko widodo yang dimana harusnya E-KTP seperti yang dijelaskan dalam Pasal 1 ayat 14 Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tidak terlaksana sebagaimana mestinya, Kartu tanda penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah KTP yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Serta tidak terwujud dengan baik Pasal 58 ayat 4 yaitu dari segi Pelayanan publik, alokasi anggaran dan Penegakan hukum dan pencegahan

kriminal.Undang-undang Nomor 24 tahun 2013, Undang-undang Nomor 24 tahun 2013.

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti

Administrasi ialah proses penyelenggaraan kerja yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi, baik dalam pengertian luas maupun sempit didalam penyelenggaraannya diwujudkan melalui fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.Jadi administrasi adalah penyelenggaraannya, dan manajemen adalah orang-orang yang menyelenggarakan kerja. Maka kombinasi dari keduanya adalah penyelenggaraan kerja yang dilakukan oleh orang-orang secara bersama-sama (kerjasama) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan Berikut ini beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan Administrasi Kependudukan (pelaksanaan E-KTP) yang dilaksanakan di kabupaten kepulauan meranti,

a. Faktor Sumber Daya Manusia

Merupakan faktor penghambat yang paling umum menghambat maksimalnya pelaksanaan e-KTP di kabupaten kepulauan meranti, karena kurangnya Sumber Daya Manusia. Berdasarkan hasil wawancara dengan pak Hariyandi selaku kepala disdukcapil kabupaten kepulauan meranti mengatakan bahwa:

"Bisa dilihat sendiri saja kami mengalami hambatan dikarenakan masalah kurangnya SDM yang juga jadi salah satu kendala di kabupaten meranti

ini yang mana membuat kami kewalahan melayani masyarakat di Kantor disdukcapil kepulauan meranti ini”.

Maka pasal 3 Undang-undang nomor 25 tahun 2009 Pelayanan publik perihal tujuan dari Undang-undang tersebut tidak berjalan dengan baik akibat dari kurangnya ketersediaan tenaga sumber daya manusia (SDM) di tempat perekaman data. dalam upaya proses penerbitan output KTP, maupun pengurusan kependudukan lainnya.

Faktor lainnya yaitu sumber daya, jika personel yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan dalam pelaksanaa program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan peksanaan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/ kemampuan para pelaksana untuk melakukan program.

Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan E-KTP merupakan hal yang sudah sejak lama

digeluti dan memang merupakan kewenangan dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengeluarkannya. bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik komputer.

Adapun hambatan lainnya dalam hal ini pegawai di Kantor disdukcapil kabupaten kepualuan meranti melakukan kelalaian seperti yang diungkapkan beberapa masyarakat yaitu: *“Saya sudah ada E-KTP, tetapi ada kesalahan penulisan nama dan umur, yang tertulis tahun tetapi seharusnya 57 tahun dan nama saya juga tidak sesuai dengan yang tertera di ijazah saya yang betul itu Suriaty Wahab tetapi tertulis Suryati Wahab. Saya mau mengganti atau membetulkan umur dan nama saya. sudah dua hari pengurusan sebelumnya di kantor capil kabupaten kepualuan meranti “Saya datang minta E-KTP saya karena ada keperluan pemakaian E-KTP di pekanbaru, kan saya pindah alamat. Surat pengantar pindah dari kantor desa yang lama pindah ke alamat yang baru. KTP nya hilang di tempat saya mengurus. Sudah 2 hari saya urus ini tidak ada hasil katanya KTP nya hilang dilaci, saya jauh-jauh datang kesini naik motor yah habis ongkos disaya yang hasilnya tidak kunjung-kunjung ada” Menurut pandangan penulis.*

Terlaksananya tertib administrasi sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang administrasi membutuhkan ketepatan waktu, (Hasil wawancara Suriaty Wahab tanggal 01 maret 2020).

Kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar yang dilayani menjadi puas. Tapi sangat disayangkan kesalahan pengetikan nama dan umur ini menjadi masalah kecil tapi berdampak pada kualitas pelayanan pegawai di kantor disdukcapil. Sehingga ada alasan yang akan mempengaruhi proses pelayanan publik di kantor kabupaten kepulauan meranti.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan masyarakat atas Nama Arna. N, mengatakan bahwa: *“Pelayanannya bagus kantor disdukcapil disini, sudah berapa kali saya urus data kependudukan disini bagus kok selama ini, tidak susah, pengurusannya mudah, apalagi kalau ada kenalan atau keluarga disini pasti tambah dipermudah. Saya urus KTP saya yang hilang karena dompet saya dicopet, sekarang saya urus ulang kembali KTP saya sama sekali tidak dipersulit”*.

Dari pernyataan tersebut sangat terlihat masih adanya budaya Nepotisme dalam kepengurusan e-KTP dilihat dari pernyataan saudara Arna N yang menyatakan akan dipermudah jika ada kenalan atau keluarga di Kantor Kecamatan. Dalam hal kualitas pelayanan publik pula tidak Transparansi yaitu tidak bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, karena pegawai cenderung hanya membantu keluarga saja serta tidak adanya pula kesamaan hak dalam kepengurusan, masih melakukan diskriminasi dari aspek golongan dan status sosial.

b. Faktor sarana atau fasilitas pendukung

Sarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Sarana dan prasarana yang memadai sangat berpengaruh terhadap

keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Sarana dan prasarana harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sarana sebagai salah satu penunjang jalannya pelaksanaan program pemerintah yaitu E-KTP, namun berdasarkan hasil observasi lapangan, Fasilitas untuk mendukung pelaksanaan program kerja terkait E-KTP, masih adanya masalah penyediaan dan fasilitas.

Penyediaan blanko yang tidak terlaksananya, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 5 dimana Pemerintah melalui Menteri berwenang menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, menyediakan blanko KTP-el bagi kabupaten/kota. Sebagaimana juga dijelaskan dalam Peraturan Daerah Dimana didalam pasal tidak terlaksananya pasal 4 tepatnya pada ayat 7 Peraturan Daerah kabupaten kepualuan meranti Nomor: 07 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Di kabupaten kepualuan meranti yaitu semestinya menyediakan kebutuhan penunjang lainnya terhadap pelaksanaan penerbitan dokumen kependudukan seperti Blanko.

Kurangnya sarana dan prasarana terkait pelayanan publik terutama pembuatan E-KTP yang tidak tersedia blanko pengurusan maka akan berimbas pada efektifitas pelayanan sehingga pasal 15 ayat (e) undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tidaklah terwujud dengan baik walaupun telah diamanatkan oleh undang-undang namun faktanya lapangan segala pihak yang diberikan tanggung jawab tersebut tidak mampu atau masih belum mampu

memenuhi kewajiban tersebut yaitu menyediakan sarana dan prasarana pendukung dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan melihat ruang tunggu di kantor disdukcapil kabupaten kepulauan meranti tidak begitu luas dan tersedia beberapa kursi sehingga jumlah tersebut tidak cukup menampung jumlah masyarakat yang datang ke kantor disdukcapil kabupaten kepulauan meranti sehingga banyak dari masyarakat yang ingin mengurus memilih untuk berdiri karena kurangnya kursi diruang tunggu. Akibat dari kurangnya fasilitas penunjang kebutuhan pendukung inilah, menurut penulis menghambat pelayanan publik di kantor Disdukcapil kabupaten kepulauan meranti.

Pasal 25 ayat (3) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa, penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik dan pelaksana. Sehingga seharusnya pemerintah kabupaten kepulauan meranti terutama disdukcapil kepulauan meranti memperhatikan betul ketersediaan sarana dan prasarana serta meningkatkan sarana dan prasarana di kantor disdukcapil kepulauan meranti seperti kursi sesuai dengan kebutuhan sehingga pelayanan di kantor disdukcapil dapat berjalan dengan baik.

Selain dari kurangnya jumlah kursi diruang tunggu pelayanan kantor disdukcapul kabupaten kepulauan meranti, Masalah lain yaitu jaringan yang selalu jadi kendala, seperti keterangan wawancara yang diperoleh dari pak Hariayandi selaku kepala discapil kabupaten kepulauan meranti : *“Begitupun dengan masalah jaringan, sudah dari tahun-ketahun selalu saja jadi masalah utama yang pastinya*

menghambat jalannya kerja kami khususnya menginput atau mengakses data-data masyarakat yang ingin memuat data kependudukannya”

Jaringan merupakan sarana penting dalam melakukan pelayanan publik dikantor disdukcapil kepualan meranti, jaringan yang dimaaksud adalah jaringan internet dan terhubungnya program E-KTP perekaman dan pembaruan data ke basis data kependudukan di kementrian dalam negri. Apabila jaringan tersebut tidak tersedia maka pelayanan kependudukan dan perekaman atau penggaantian data tidak bisa dilakukan dikarenakan E-KTP menggunakan basis data elektronik.

c. Faktor kesadaran hukum

Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum, persoalan yang timbul yaitu kurangnya kesadaran masyarakat dalam kepengurusan dan itu sebagai bentuk kepatuhan masyarakat terhadap aturan, tetapi tidak patuhnya masyarakat sehingga menyalahkan pegawai kantor disdukcapil kabupaten kepualuan meranti sebagai kelalaian.

“Saya domisilinya disini, mulai dari September tahun 2016 saya urus E-KTP tapi, kata pegawai kantordisdukcapil data saya hilang, katanya E-KTP saya belum keluar. Sekarang saya balik buat urus EKTP, saya kan kuliah di pekanbaru balik ke meranti karena pengurusan E-KTP. Dan sekarang lagi menunggu Surat Keterangan karena sekarang tidak memakai E-KTP dalam bentuk kepingan sebagai mana mestinya hanya memakai Surat Keterangan sementara, setau saya. Tapi setelah satu setengah jam menunggu, saya dikasih kertas catatan yang

isinya tanggal pengambilan surat keterangan KTP 6 hari kemudian. Cukup kecewa sih karena disuruh nunggu, padahal saya ada urusan dipekanbaru dan jadinya juga nanti cuma surat keterangan sementara, mungkin saya dengar-dengar karena tidak ada blanko.

Kecenderungan yang besar pada masyarakat mengartikan hukum dan bahkan mengidentifikasikannya dengan petugas. Salah satu akibatnya adalah bahwa baik buruknya hukum senantiasa dikaitkan dengan pola perilaku penegak hukum tersebut. Anggapan dari masyarakat bahwa hukum adalah identik dengan penegak hukum mengakibatkan peranan faktual penegak hukum terlalu banyak. Kebanyakan masyarakat masa bodoh dalam pengurusan E-KTP maunya kepengurusan yang efektif yang cepat kadangkala dalam pengurusan mewakili padahal sudah ditetapkan bahwa dalam pasal 58 ayat 2 undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yaitu Data perseorangan meliputi: sidik jari, iris mata, dan tanda tangan. Jika melakukan melalui wali maka syarat tersebut tidak terpenuhi jadi pengurusan tidak bisa diwakili. Berdasarkan observasi lapangan dan wawancara langsung yang penulis lakukan kepada masyarakat, masyarakat cenderung dalam pengurusannya minta diwakili.



BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor disdukcapil kabupaten kepulauan meranti maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pembuatan E-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti terkendala akibat dari tidak tersedianya balangko, banyak dari masyarakat yang mengurus baik yang ingin membuat atau merubah data tidak bisa mendapatkan E-KTP dalam bentuk kepingan dan hanya diberikan surat keterangan bahwa telah melakukan perekaman ataupun pengurusan. Maka dari itu pelaksanaan pelayanan publik pengurusan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tidak berjalan dengan baik.

2. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum sepenuhnya optimal dan belum mampu mewujudkan tertib administrasi. Serta tidak terwujudnya Pasal 3 poin (b) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Masalah utamanya adalah tidak tersedianya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang memadai dalam menjalankan pelayanan publik yang baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Pemerintah seharusnya segera menyediakan blanko E-KTP pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan siapil agar masyarakat yang mengurus E-KTP baik yang membuat baru maupu perubahan data dapat langsung mendapatkan E-KTP dalam bentuk kepingan. E-KTP agar pelaksanaan E-KTP bisa berjalan dengan baik.
2. Perlunya penambahan pegawai bagian kependudukan di kantor dinas kependuduakn dan pencatatan siapil kabuoaten kepaulan meranti terutama bidang yang mengurus opelayanan E-KTP dan meningkatkan mutu oelayanan dengan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai agar masyrakat yang datang ke kantor

dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kepulauan meranti dapat terlayani dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Graha Ilmu. Yogyakarta. 2015.

Afian Baffer, *Otonomi Daerah dalam Kesatuan*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Agus Dwiyanto (ed), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* Gajah Mada University Press, Yogyakarta. 2005.

Deddy Supriady Bratakusuma dan Dadang Solihin, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. PT SU Jakarta. 2002.

Kwik Kian Gie, *Manajemen Administrasi Publik*, LP3ES, Jakarta. 2000.

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta. 2011.

Ibrahim Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju, Bandung, 2008.

Inu Kencana Syafii, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta. 2006.

- Jimly Asshiddiqie, *Administrasi Kependudukan Dalam Perspektif Hukum Tata Negara*, Departemen Dalam Negeri, Jakarta. 2001.
- Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, CV. Citra Malang, Malang. 2001.
- Juniarso Ridwan, M.Si., M.H., Achmad Sodik Sudrajat, S.H., M.H., *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa, Bandung, 2010.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Mukhammad Najib. *Paradigma Kebijakan dan Pelayanan Publik*, In Trans, Malang, 2008.
- Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2004.
- Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi* Alumni, Jakarta. 2007.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- SF Marbun, *Dimensi-dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, 2004.
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama, Bandung. 2012.
- Tahir Azhary, *Negara Hukum*, Bulan Bintang, Jakarta, 1992.
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, UII Press, Yogyakarta, 2003.
- M Thoha, *Manajemen Pelayanan Umum*, LP3ES, Jakarta, 2002.
- Sirajiddin, Didik Sukriono, dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press, Malang, 2011.
- Tjandra, *7 Prinsip Sukses Bisnis*, Yogyakarta. 2005.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah.

Undang-Undang No. 29 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Daerah Babupaten Kepulauan Meranti Nomor 07 tahun 2012 Tentang Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

C. Kamus

Shadely, Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT Indeks. Jakarta. 1996.

D. Jurnal

Jimly Asshiddiqie, *Cita Negara Hukum Indonesia Kotemporer*, Paper, Disampaikan dalam Wisuda Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, 23 Maret 2004, dalam Simbur Cahaya No. 25 Tahun IX Mei 2004 ISSN No. 14110-0614.