

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM  
PENYELENGGARAAN PROGRAM E-KTP SEBAGAI UPAYA TERTIB  
ADMINISTRASI BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA  
PEKANBARU NOMOR 5 TAHUN 2008 TENTANG  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**FACHRU CHIZRIN MS**

**NPM : 131010418**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : FACHRU CHIZRIN  
NPM : 131010418  
Fakultas : HUKUM  
Program Studi : ILMU HUKUM  
Tempat/Tanggal Lahir : PEKANBARU / 25 FERBRUARI 1995  
Alamat Rumah : Jln. Melur 1 No 8 PANAM  
JUDUL SKRIPSI : STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIIL DALAM PENYELENGGARAAN PROGRAM E-KTP  
SEBAGAI UPAYA TERTIB ADMINISTRASI  
BERDASARKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 5  
TAHUN 2008 TENTANG ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN

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

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

Pekanbaru, 06 April 2019

Yang menyatakan,



FACHRU CHIZRIN MS

## ABSTRAK

Selama ini pelayanan E-KTP masih terdapat permasalahan yang meliputi, tidak memiliki cukup waktu, malas mengantri, tidak mengetahui persyaratan, serta proses yang cukup lama. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merumuskan strategi. Penentuan tujuan jangka panjang, serta pendaya gunaan dan alokasi semua sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Subjek dalam penelitian ini adalah 50 orang yang memiliki E-KTP dan 50 orang yang tidak memiliki E-KTP serta 2 staff Disdukcapil. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Dengan hasil penelitian terdapat 3 strategi yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu strategi pengembangan struktur kerja, strategi pengembangan prosedur pelayanan, strategi pengembangan infrastruktur pelayanan. Terkait kendala yang di hadapi oleh masyarakat dalam pembuatan E-KTP adalah Prosedur pelayanan, Kemampuan Konseptual, sarana dan prasarana. Pada hasil penelitian ini, peneliti berusaha memaparkan hasil dari penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Lalu pada strategi pengembangan struktur kerja organisasi telah melaksanakannya dengan cukup baik. Peran pemimpin dalam membuat struktur kerja yang sederhana dapat mempermudah pegawai dalam proses pelayanan. Setelah itu pada strategi pengembangan infrastruktur pelayanan peran pegawai dalam menyiapkan atau menggunakan sarana dan prasarana menjadikan masyarakat mudah untuk proses pembuatan E-KTP, karena sarana dan prasarana merupakan alat terpenting untuk melakukan input data pemohon. Saran peneliti bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pekanbaru, hendaknya terus berusaha untuk mengatasi masalah tentang E-KTP yang terjadi saat ini, dengan cara melakukan pendisiplinan terhadap pegawai, peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai serta melengkapi sarana dan prasarana agar terciptanya kinerja efisien, cepat dan maksimal. Lalu untuk masyarakat, E-KTP merupakan dokumen pribadi yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia. Untuk itu, perlu adanya kesadaran bagi masyarakat mengurus atau memiliki E-KTP, syarat dan prosedur yang akan dilakukan cukup mudah serta pembuatan dan perekamannya tidak hanya di kantor camat saja, maka dari itu tidak ada alasan lagi bagi masyarakat untuk malas membuat E-KTP.

**Kata Kunci : strategi, Program E-KTP**

## ABSTRACT

During this E-KTP service there are still problems that include, do not have enough time, are lazy to queue, do not know the requirements, and the process is quite long. The Population and Civil Registry Office formulated a strategy. Determination of long-term goals, as well as utilization and allocation of all the resources that are important to achieve the goals. This study aims to determine the strategy of the Population and Civil Registry Office of Pekanbaru City. Subjects in this study were 50 people who had E-KTP and 50 people who did not have E-KTP and 2 Disdukcapil staff. Data collection methods use interviews and questionnaires. With the results of the study there are 3 strategies owned by the Department of Population and Civil Registry of the City of Pekanbaru, namely the strategy of developing work structures, developing strategies for service procedures, strategies for developing service infrastructure. Related to obstacles faced by the community in making E-KTP are service procedures, conceptual capabilities, facilities and infrastructure. In the results of this study, researchers tried to explain the results of research conducted at the Department of Population and Civil Registry of the City of Pekanbaru. Then the strategy for developing organizational work structures has done it quite well. The role of the leader in making a simple work structure can facilitate employees in the service process. After that, in the service infrastructure development strategy the role of employees in preparing or using facilities and infrastructure makes the community easy for the process of making E-KTP, because facilities and infrastructure are the most important tools for passing data on applicant data. Researcher's suggestion for the Department of Population and Civil Registry of the city of Pekanbaru, should continue to try to overcome the problem of E-KTP that occurs today, by disciplining employees, improving the quality of services performed by employees and completing facilities and infrastructure in order to create efficient performance, fast and maximum. Then for the community, E-KTP is a personal document that is very important for the people of Indonesia. For this reason, there needs to be awareness for the community to take care of or have an E-KTP, the requirements and procedures to be carried out are quite easy and the making and recording are not only in the sub-district office, therefore there is no reason for people to be lazy to make an E-KTP.

**Keywords:** strategy, E-KTP Program

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan”** Alasan penulis mengambil judul ini karena penulis tertarik dengan permasalahan Kartu Tanda Penduduk yang sering terjadi di masyarakat.

Penulis skripsi ini merupakan usaha penulis untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum Universitas Islam Riau. Dalam proses penulisan yang penulis lakukan ini, penulis mendapat dukungan baik materi maupun moril dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syarfrinaldi, S.H.,M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau; Bapak Dr. Admiral, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau; Bapak Dr. Surizki Febrianto, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau; Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau; Bapak S. Parman, S.H.,M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;

2. Bapak Abdul Hadi Anshary, S.H.,M.H., Selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Universitas Islam Riau, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi serta sekaligus Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini:
3. Bapak H. M. Husnu Abadi, S.H.,M.Hum., Ph.D., Lektor Kepala Pembimbing I, yang telah membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya;
4. Teruntuk Orang Tua Tercinta, Ayahanda Drs. H. Martius Busti, M.M., M.H., dan Ibunda Hj. Elvia Norita, terimakasih doa dan semangat yang diberikan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi Bahasa maupun materi, penulis mengharapkan sekali kritikan dan saran yang berguna dalam perbaikan dan kesempurnaan penulisannya. Selanjutnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua. Amin

Pekanbaru, Mei 2019

**Penulis**

**Fachru Chizrin Ms  
NPM : 131010418**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iii
SERTIFIKAT ORIGINILITAS PENELITIAN.....	iv
BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING I .....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING 2.....	vii
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI.....	viii
BERITA ACARA MEJA HIJAU .....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Rumusan Masalah.....	9
C.Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D.Tinjauan Pustaka.....	10
E.Konsep Operasional .....	18
F.Metode Penelitian.....	19
<b>BAB II STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIIL DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA .....</b>	<b>24</b>
A. Strategi Pemerintahan dari Sudut Pandang Hukum Administrasi Negara .....	24
B. Tinjauan Umum Administrasi Kependudukan Berdasarkan	

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Hukum Administrasi Kependudukan .....	36
C. Tinjauan Umum Tentang Perkembangan Kependudukan yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	39
1. Gambaran Umum DISDUKCAPIL .....	39
2. Visi DISDUKCAPIL .....	40
3. Misi DISDUKCAPIL.....	41
4. Faktor yang menjadi kendala dalam proses .....	41
5. Wilayah Kota Pekanbaru.....	43
D.Tinjauan Tentang Efektifitas Hukum .....	45

### **BAB III STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PENYELENGGARAAN PROGRAM E-KTP..... 47**

A. Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi berdasarkan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008.....	48
1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi .....	48
2. Strategi Pengembangan Prosedur Layanan .....	52
3. Strategi Pengembangan Infrastruktur Pelayanan.....	57
B. Kendala Masyarakat untuk mempunyai E-KTP dalam pelaksanaan Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Penyelenggaraan Program E-KTP sebagai Upaya Tertib Administrasi berdasarkan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 .....	59
1. Prosedur Pelayanan Publik .....	59
2. Kemampuan Konseptual.....	64
3. Sarana dan Prasarana .....	68

<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 telah mendorong perkembangan perikehidupan berkonstitusional sebagai tatanan hidup yang terinternalisasi dalam setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Dalam rangka membangun kehidupan tersebut, tersebut UUD Negara Republik Indonesia 1945 tumbuh dan berkembang sesuai dengan dinamika masyarakat, bangsa dan Negara, sehingga kehidupan bermasyarakat mendapatkan jaminan berdasarkan hukum.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan UUD Tahun 1945 berkewajiban memberikan perlindungan qdan pengakuan atas status hukum maupun peristiwa penting yang dialami penduduk. Selain itu, UUD tahun 1945 memberikan penjelasan tentang warga negara dan kependudukan yaitu terdapat pada Bab X mengenai warga negara dan kependudukan yakni Pasal 26 & 27 yang berbunyi :

Pasal 26 :

1. “Yang menjadi warga negara ialah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan oleh undang-undang sebagai warga negara.
2. Penduduk ialah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. Hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang”.

Pasal 27 :

1. “Segala warga negara dan kedudukannya di dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu tidak ada kecualinya.
2. Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.
3. Setiap warga negara berhak dan wajib ikut serta dalam upaya pembelaan Negara”. (UUD 1945)

Warga mengandung arti peserta anggota atau warga dari suatu organisasi kumpulan. Warga negara artinya warga atau anggota dari suatu negara. Mengenai dengan bahasa warga dunia, warga bangsa, warga masyarakat, warga desa. Pengertian dari kata warga ialah masyarakat yang tinggal disuatu tempat. Lalu pengistilah kata warga merupakan dari kata *citizen* yaitu adanya masyarakat, sebuah kota, satu nusa dan satu bangsa.

Indonesia dikenal pula perbedaan antara warga Negara itu sendiri yakni antara warga Negara asli dengan warga Negara tidak asli. Mereka yang merupakan bumi putra dari bangsa Negara itu disebut dengan warga Negara asli, sedangkan warga Negara peranakan dan orang asing yang sudah menjadi warga Negara merupakan golongan warga Negara tidak asli atau golongan minoritas.

Lahirnya Undang-Undang No 3 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat 2, 3 dan 4 menjelaskan mengenai warga Negara yaitu sebagai berikut :

Pasal 2 :

“Penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia”.

Pasal 3:

“Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga Negara Indonesia”.

Pasal 4:

“Orang asing adalah orang bukan warga Negara Indonesia”.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 menjelaskan tentang Administrasi Kependudukan yang berisi pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. Hal pentingnya adalah pengatruan mengenai penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah identitas Penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan.

Setiap warga Negara Indonesia dan orang asing (bukan warga Indonesia) yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau lebih yang menikah atau belum pernah menikah memiliki hak untuk memperoleh dokumen kependudukan serta wajib memiliki KTP. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP menjadi dasar bagi banyak layanan keseharian seperti layanan perbankan, pembuatan SIM, asuransi kesehatan, penerbangan, pembinaan tenaga

kerja, penyediaan sarana dan prasarana pendidikan dan keamanan Negara serta pernah digunakan sebagai kartu pemilih dalam pemilihan Umum Presiden.

Untuk menjalankan UU No. 23 Tahun 2006 ini ada peraturan pelaksana yaitu Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan Peraturan Presiden No. 35 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No.26 tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Pemerintah pusat melakukan penerapan KTP elektronik alias E-KTP dengan anggaran yang besar. Penerapan E-KTP yang tertera dalam Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 dan disempurnakan dengan Perpres No. 35 tahun 2010 tentang penerapan E-KTP tersebut harus berlaku secara menyeluruh di Indonesia mulai 2011-2012. (Jurnal, Radar Lampung 2018)

Kota Pekanbaru termasuk kota yang tidak luput dari pertumbuhan penduduk yang semakin lama semakin pesat, hal ini disebabkan oleh pertumbuhan dan penambahan penduduk baik dari dalam maupun dari luar daerah Kota Pekanbaru. Pertambahan penduduk dari dalam bisa diakibatkan dari tingginya angka kelahiran, sementara itu pertumbuhan penduduk dari luar diakibatkan tingginya urbanisasi.(Soekanto, 1996 : 39)

Urbanisasi merupakan masalah besar yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Pekanbaru sehingga pertumbuhan jumlah penduduk yang disebabkan urbanisasi didorong oleh adanya suau pemikiran ingin memperoleh penghidupan yang lebih baik, hal ini disebabkan oleh :

1. Aspek Ekonomi
2. Aspek Pendidikan
3. Aspek Kesehatan
4. Dan aspek-aspek lainnya(Suwarno, 1986 : 46)

Pekanbaru sebagai daerah otonomi berhak, berwenang dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun aturan yang mengatur yaitu Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dengan lahirnya Perda No. 5 Tahun 2008 Pemerintah Kota Pekanbaru berharap tidak lagi susah dalam hal pengurusan data kependudukan terutama pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Dengan adanya Perda ini, pengurusan KTP tidak lagi kewenangan dari tugas Camat melainkan tugas dan wewenang langsung dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pentingnya memiliki kartu identitas seperti E-KTP. Program E-KTP telah diselenggarakan sejak tahun 2011 hingga sekarang masih terus berjalan. Proses yang begitu panjang yang dirasakan oleh masyarakat kepada pemerintah atas kelambatan pembuatan E-KTP itu. Maka Pemerintah mengeluarkan peraturan Menteri Dalam Negeri No. 471/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016 berisi tentang percepatan penerbitan KTP dan Akta Kelahiran.

E-KTP memiliki banyak manfaat dibandingkan KTP biasa karena dapat mencegah identitas ganda penduduk, mencegah daftar pemilih tetap yang palsu, pelacakan seorang penjahat dan mencegah penjual belikan seseorang. Menerbitkan E-KTP ini sudah dilihat dan cukup beberapa bulan aja, lalu selesai pada tahun 2013. Ditargetkan beberapa bulan saja dan selesai pada tahun 2013. Kenyataannya sampai bulan Agustus 2016, E-KTP tersebut belum juga terlaksana. Dikarenakan adanya kendala dalam upaya menyelesaikan masalah E-KTP tersebut. (Antarikasa, 2017 : 20)

E-KTP merupakan hak bagi setiap warga negara dan warga masyarakat dalam wilayah yang ditematinya. Seseorang dapat dikatakan sebagai warga negara apabila ia memiliki identitas seperti KTP yang didalamnya terdapat berbagai hak antara lain, hak berpolitik, hak ekonomi, hak pendidikan, hak kesehatan dan lain sebagainya yang dapat menunjang kemudahan dan aktivitas masyarakat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai pelaksana dan penyelenggara dapat menyusun beberapa program untuk dapat memberitahukan kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki KTP.

Adapun Peraturan Daerah kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang penyelenggaraan “ Administrasi Kependudukan” didalam Pasal 19 berisikan bahwa:

1. Setiap Penduduk yang telah berusia 17 tahun atau lebih dan telah pernah kawin wajib memiliki KTP lalu di tanda tangani oleh Kepala Instansi Pelaksana.
2. Setiap penduduk hanya boleh memiliki 1 (satu) KTP.

3. Seorang Warga Negara Asing yang mengikuti status orang tuanya yang telah memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun wajib memiliki KTP.
4. Kartu Tanda Penduduk sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) berlaku secara nasional.
5. Sebagai penduduk Indonesia yang baik wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku KTP kepada instansi pelaksana ketika masa berlaku KTP berakhir.
6. Penduduk yang telah memiliki KTP wajib membawanya.

Selama ini pelayanan E -KTP masih terdapat permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat yang meliputi, tidak memiliki cukup waktu, malas mengantri, tidak mengetahui persyaratan, serta proses yang cukup lama. Hal ini mengakibatkan masyarakat malas untuk mengurus E-KTP seperti yang diungkapkan oleh Amelia selaku masyarakat yang melakukan pengurusan perekaman E-KTP di kecamatan Sukajadi mengatakan bahwa, “Saya sebenarnya malas bang berurusan sama orang-orang di kecamatan, tapi mau bagaimana ini merupakan kewajiban. Kalau gak ada E-KTP susah ngurus apa-apa, ga mungkin saya melanggarnya, kalau pengurusan di kecamatan gini lama prosesnya, saya juga bekerja jadi terpaksa mengambil cuti, ya kalau beres seharian.” (Wawancara pada 22 Januari 2019 dengan ibu Reflinda)”

Diungkapkan juga oleh Suranti selaku masyarakat mengatakan bahwa, “Masyarakat sebenarnya mau dek kalau melakukan pengurusan, tetapi ya sebaiknya di adakan sosialisasi terlebih dahulu mengenai persyaratan dan tata aturan setelah mendapatkan SUKET secara rutin biar masyarakat paham, biar ga bolak balik juga ngurus persyaratannya, kan kasihan kalau ada orang tua yang

harus bolak-balik di jalan cuman kurang berkas untuk perekaman ini.”(Wawancara pada 22 Januari 2019 dengan ibu Reflinda).”

Permasalahan lain juga terjadi dikarenakan keterbatasan blanko yang dimiliki pemerintah, selain itu jumlah alat cetaka dan kemampuan peralatan itu kurang memadai sehingga mencetaknya tidak cukup dengan masyarakat yang banyak. Hal itulah yang menjadi permasalahan dalam proses pembuatan E-KTP.

Peneliti juga menemukan data yang didapat di Kominfo Pekanbaru. Berikut adalah jumlah masyarakat yang tidak memiliki E-KTP berdasarkan kecamatannya masing-masing.

Dari permasalahan diatas, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih jauh, dengan mengemukakan judul : **Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah untuk melakukan penelitian, yaitu :

1. Bagaimanakah Upaya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan?

2. Apa sajakah yang menjadi kendala bagi masyarakat yang tidak mempunyai E-KTPStrategi dan Kendala pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan?

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi “Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan”.
2. Untuk mengetahui Apa sajakah yang menjadi kendala bagi masyarakat yang tidak mempunyai E-KTPStrategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan?

Adapun beberapa hal yang diharapkan menjadi manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dan kontribusi bagi khasanah ilmu pengetahuan pada umumnya, dan ilmu hukum pada khususnya terkait kajian yang berhubungan dengan Hukum Administrasi Negara.

## 2. Manfaat Praktis

Dapat menambah pengalaman, pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai proses penyelenggaraan program E-KTP sebagai upaya tertib administrasi yang berhubungan dengan Hukum Administrasi Negara.

## D. Tinjauan Pustaka

### 1. Negara Hukum

Negara Hukum merupakan istilah yang meskipun kelihatan sederhana, namun mengandung muatan sejarah pemikiran yang relatif panjang. (Mohtaj, 2005 : 1) Hukum itu mempunyai aturan terhadap negara yang tidak bisa dijauhkan, memiliki peranan penting diberbagai tindakan yang dimiliki oleh Negara mempunyai ketentuan legal. (Hayat, 2015 : 217)

Pemikiran Negara Hukum itu telah ada dahulu kala jauh lebih tua dari usia ilmu negara dan ditemukan pertama kali oleh Plato dan dipertegas oleh Aristoteles. (Huda, 2005 : 1) Awalnya Plato membuat konsep, bahwa penyelenggaraan negara yang baik berdasarkan pengaturan (hukum) yang baik dan disebut juga dengan istilah *nomoi*. Setelah itu, Plato menemukan

ide tentang Negara Hukum populer pada abad ke -17 sebagai akibat dari politik di Eropa yang didominasi oleh *absolutisme*.

Plato mengemukakan gagasan Negara Hukum ketika dia menemui konsep *nomoi*, sebagai karyanya yang ke 3 (tiga) pada usia tuanya. Selanjutnya, didalam 2 (dua) tulisan kesatu, "*politeia* dan *politicos*", belum ada istilah berNegara Hukum. didalam "*nomoi*", Plato mengemukakan bahwa penyelenggaraan itu merupakan pengaturan (hukum) yang baik. Setelah itu Plato menegaskan kepada muridnya Aristoteles hukum ini harus ditegaskan yang dia tulis ke dalam bukunya *Politica*. (Ridwan, 2006 : 2) Sejak dahulu kala orang telah mencari akan arti Negara Hukum, dan Aristoteles di antaranya yang mengemukakannya. Negara Hukum menurut Aristoteles diartikan pada perumusannya yang masih terikat kepada "*Polis*".

Pendapatnya mengenai Negara Hukum itu timbul dari "*polis*" yang mempunyai wilayah kecil, seperti kota dan berkependudukan sedikit, tidak seperti Negara-negara saat ini yang memiliki wilayah luas dan penduduknya banyak yang disebut (*vlaktestaat*). "*Polis*" itu berisikan musyawarah (*ecclesia*), masyarakat di negara itu sendiri. (Kusnardi, 1987 : 153) Pada masa itu Negara Hukum ialah negara yang berdiri di atas hukum dan menjamin keadilan kepada warga negaranya. Keadilan itu merupakan syarat tercapainya kelangsungan hidup di negara tersebut, dan sebagai dasar untuk keadilan yang perlu diajarkan rasa susila kepada manusia agar menjadi warga negara yang baik. (Daman, 1993 : 166)

Aristoteles memiliki pandangan dan pemikiran yang beda tentang makna keadilan secara distributive, yakni :

*Pertama*, keadilan dalam segi-segi tertentu dalam kehidupan manusia.

*Kedua*, pembagian keadilan secara garis besar, antara lain:

1. Keadilan distributif yang artinya dalam kehidupan masyarakat diatur hubungannya yang saling berkaitan antara masyarakat dengan masyarakat lainnya dan mewajibkan pemerintah memberikan hak kepada anggota masyarakat.
2. Keadilan komutatif adalah hubungan yang mengatur antar para anggota masyarakat.(Agus, 2011 : 217)Demikian pula peraturan hukum yang sebenarnya hanya ada jika peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya.

Oleh karena itu perlu adanya pengaruh-pengaruh situasi kesejahteraan, selanjutnya disamping pengaruh falsafah bangsa, ideologi negara, dan sebagainya. Secara historis dan praktis, konsep Negara Hukum muncul dalam berbagai model :

1. Negara Hukum yang menurut nomokrasi Islam.(Ridwan, 2009 : 100).

Konsep tersebut memiliki nilai-nilai yang terkandung pada Al - Qur'an dan Al - Sunnah. Nomokrasi Islam ialah suatu Negara Hukum yang memiliki prinsip umum (prinsip kekuasaan sebagai amanah, prinsip

bermusyawarah, prinsip keadilan, prinsip persamaan, prinsip pengakuan dan perlindungan setiap hak - hak asasi manusia, prinsip peradilan bebas, prinsip perdamaian, prinsip kesejahteraan dan prinsip tentang ketaatan rakyat) (Azhary, 2010 : 117)

2. Negara Hukum menurut konsep Eropa Kontinental yang dalam bahasa lain adalah "*rechtstaat*".

Konsep ini lahir dari suatu perjuangan yang menentang absolutisme sehingga sifatnya revolusioner, setelah konsep tersebut bertumpu atas system Hukum Kontinental yang disebut *civil law*. (Hardjon, 1987 : 27-31)  
Karakteristik *civil law* adalah administratif. (Huda, 2006 : 51)

3. Negara Hukum menurut konsep *Anglo Saxon ( rule of law )*.

Konsep ini berkembang secara evolusioner dan bertumpu pada sistem hukum yang diartikan sebagai *common law*. Karakteristik *common law* ialah *judicial*.

4. Konsep *Socialist Legality*

Merupakan suatu konsep yang dianut oleh negara komunis/sosialis yang keliataannya hendak mengimbangi konsep *rule of law* yang dipelopori oleh negara - negara *Anglo Saxon*.

## 5. Konsep Negara - Negara Hukum Pancasila.

Ada beberapa ciri negara yang dapat disebut Negara Hukum. Ciri-cirinya adalah :

- a. Supremacy of the law
- b. Equality before the law
- c. Constitution based on the human rights

Menurut Penjelasan Undang-undang Dasar 1945, Negara Republik Indonesia adalah negara yang berdasar atas hukum (*rechtsstaat*), tidak berdasarkan kekuasaan belaka (*machtsstaat*). (Koentjoro, 2004 : 42)

Dalam kepustakaan Indonesia, Negara Hukum merupakan terjemahan dari *rechtsstaat*. Istilah tersebut populer di Eropa pada abad XIX walaupun pemikiran tentang itu sudah ada sejak lama. Negara Hukum menurut istilah Indonesia terdiri dari dua suku kata, yaitu negara dan hukum.

Istilah negara secara Etimologis berasal dari bahasa Inggris (*state*), Belanda (*staat*), Italia (*e'tat*), Arab (*daulah*). Tujuan negara adalah untuk memelihara ketertiban hukum (*rechtsorde*). Oleh sebab itu, negara membutuhkan hukum dan sebaliknya hukum dijalankan dan ditegakkan melalui otoritas negara. (Gautama, 1973 : 20)

## 2. Hukum Administrasi Negara

Pengertian dan istilah Hukum Administrasi Negara (HAN) berasal dari Negara Belanda, yakni '*administratief recht*' atau '*Bestuursrecht*' yang berarti lingkungan kekuasaan / administratif di luar dari legislatif dan yudisil, di Perancis disebut '*Droit Administrative*', di Inggris disebut

'*Administrative Law*', di Jerman disebut '*Verwaltung recht*'. Istilah Hukum Administrasi Negara adalah terjemahan dari bahasa Belanda "*administratief rech* "dan diterjemahkan menjadi istilah lain yaitu Hukum Tata Usaha Negara dan Hukum Pemerintahan.(Daliyo, 2001 : 71-75)

Administrasi dalam bahasa Inggris "*administer*" ialah kombinasi kata-kata bahasa latin *ad* + *ministrare*, yang merupakan "*to serve* " (melayani). Sementara itu di dalam kamus "*to administer* " atau "*to manage* " atau juga disebut "*direct*" (mengelola atau memerintah).(Mustafa, 2001:5) Kata Administrasi berasal dari bahasa Latin yaitu *Administrare*, yang mempunyai arti setiap penyusunan keterangan yang dilakukan secara tertulis dan sistematis dimaksud untuk mendapatkan sesuatu ikhtisar keterangan dalam keseluruhan dan hubungan satu dan lainnya.

Arti administrasi dalam konsep hukum administrasi adalah pemerintahan, maka sebenarnya tidak diperlukan lagi penambahan atribut "negara" karena pemerintahan dengan sendirinya menunjukkan negara. Dengan demikian kajian hukum administrasi menitikberatkan pada aspek hukum pemerintahan, diantaranya adalah hukum mengenai kewenangan, organisasi publik, hukum mengenai peran serta masyarakat, dan hukum mengenai perlindungan hukum bagi rakyat.(Bahder, 2007 : 7)

Tidak semua himpunan cacatan yang lepas dapat dijadikan sebagai administrasi. Liang Gie mengatakan bahwa setiap administrasi adalah suatu rangkaian yang kegiatannya dilakukan oleh sekelompok orang dan

bekerjasama membentuk tujuan tertentu, dengan hal itu ilmu administrasi mempelajari suatu proses, kegiatan maupun dinamika kerjasama manusia.

Menurut Liang Gie, administrasi dapat menjadi 3 unsur yaitu sebagai berikut: a. Kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih; b. Kegiatan yang dilakukan secara bersamaan; c. ada tujuan yang hendak tercapai

Kerjasama ini merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, kerjasama dapat terjadi dalam semua bidang tentang kehidupan baik social, ekonomi, politik dan budaya. Selanjutnya kerjasama dapat dibedakan menjadi dua, yaitu kegiatan bersifat privat dan bersifat publik. Perbedaan antara dua cabang ilmu tersebut terletak pada focus pembahasan atau obyek studi.

Administrasi Negara lebih fokus pada kerjasama yang dilakukan lembaga-lembaga pemerintahan. Selanjutnya administrasi privat memfokuskan pada lembaga bisnis swasta. Dengan demikian Ilmu Administrasi Negara dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari kegiatan kerjasama dalam organisasi dan bersifat public yaitu Negara. Lalu Liang Gie mengelompokkan menjadi tiga macam kategori definisinya yaitu:

1. Administrasi sebagai proses dan kegiatan, dikemukakan oleh Sondang P. Siagian bahwa administrasi ialah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih, didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. Administrasi sebagai pengertian tata usaha

3. Administrasi sebagai pengertian pemerintah yakni, sebuah rangkaian semua organ-organ negara yang terendah dan tertinggi bertugas sebagai menjalankan pemerintahan, pelaksanaan dan kepolisian.

Ada ahli lain mengatakan bahwa Hukum Administrasi Negara ini merupakan bagian dari Hukum Publik. Oleh karena itu hukum publik mengatur hal tentang pemerintahan umum. Hukum ini juga yang mengatur hubungan antara pemerintah dengan warga negara.

Administrasi mempunyai arti sama dengan pemerintahan, sehingga Hukum Administrasi Negara juga disebut Hukum Tata Pemerintahan. Perkataan pemerintah dapat diartikan atau disamakan dengan kekuasaan eksekutif adalah pemerintahan merupakan bagian dari organ-organ dan fungsi dari pemerintahan tersebut.

#### **E. Konsep Operasional**

Untuk menghindari kesalahan dalam penafsiran lebih lanjut maka penulis akan mengoperasikan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain :

1. Strategi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.
2. Penyelenggaraan menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) adalah sekelompok orang atau institusi yang mengurus dan mengusahakan sesuatu untuk mencapai sebuah tujuan bersama, atau

melakukan dan melaksanakan sesuatu seperti perintah, undang-undang, rencana dan lain sebagainya.

3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat E-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Administrasi adalah perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta pergerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
5. Perda E-KTP adalah peraturan daerah yang mengatur tentang E-KTP pada penelitian ini merujuk pada Perda Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan.

## **F. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi sebagai berikut

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori dan konsep. (Tanjung & Ardial, 2005 : 65)

Kemudian dilihat dari jenis penelitian ini adalah *Observational Research* dengan cara survey yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lokasi penelitian, dengan menggunakan alat pengumpul data dalam bentuk wawancara.

Dilihat dari sisi penelitian ini adalah deskriptif, yaitu dengan memberikan gambaran sesuai dengan kejadian yang ada dilapangan, yakni Bagaimana Strategi Dinas Dukcapil Dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi di Kota Pekanbaru.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Mustafa Sari No.1, Tangkerang Selatan, Bukit Raya, Kota Pekabaru. Lokasi ini penulis jadikan objek penelitian ini dikarenakan masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP.

## **3. Data dan Sumber Data**

Untuk mendapatkan data dan sumber data yang diperlukan, yang bersifat kualitatif maka diadakan penelitian langsung kelapangan pada objek-objek yang berhubungan dengan pelaksanaan E-KTP oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil. Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini di kelompokkan dalam :

#### **a. Data Primer**

Data Primer adalah data yang dapat langsung dan diperoleh dari sumber data oleh peneliti untuk tujuan khusus, seperti data-data yang dihimpun dari hasil wawancara dengan informan. Misalnya, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, Staff Unit Terkait dan Masyarakat.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah semua informasi yang diperoleh secara tidak langsung. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah dokumen peraturan perundang-undangan, literature-literatur, buku dan dokumen resmi dari pemerintah serta bahan-bahan dan dokumen resmi pemerintah serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan penelitian.

#### **4. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah unit analisis atau wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditetapkan jumlahnya. Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah masyarakat kota Pekanbaru yang memiliki dan tidak memiliki E-KTP dengan jumlah sebesar 640.329 dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi tersebut, maka penulis menggunakan dengan cara rumus “ Azwar “ yang mengatakan bahwa sampel minimal berjumlah 60 orang. Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 masyarakat yang memiliki dan tidak memiliki E-KTP lalu Kepala dan Staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2 orang.

Sampel dipilih dengan menggunakan teknik insidental yaitu peneliti memberikan kuesioner dengan responden secara kebetulan dan dirasa cocok untuk menjadi responden. Untuk menunjang dan melengkapi pembahasan dalam penelitian ini, maka yang menjadi responden adalah :

**Tabel 1.1**  
**Responden penelitian**

No	Responden	JUMLAH
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	1 ORANG
2	Staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	1 ORANG
3	Masyarakat yang tidak memiliki E-KTP	50 ORANG
4	Masyarakat yang memiliki E-KTP	50 ORANG

## 5. Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

### a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data ketika pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai. (Sugiyono, 2014 : 78) Seperti, Instansi pemerintah (Dinas Dukcapil) serta masyarakat yang mengurus E-KTP.

### b. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah untuk digunakan. Data yang diperoleh lewat penggunaan kuesioner adalah data yang dikategorikan sebagai data faktual. (Syarifuddin, 2007 : 11)

## 6. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder kemudian data tersebut di kelompokkan menurut jenisnya berdasarkan masalah pokok penelitian yang selanjutnya penulis menjawab permasalahan pokok dan menarik kesimpulan secara Deduktif. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif

kualitatif dengan persentase, yaitu data berhasil ditemukan penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas. Untuk memperjelas penelitian ini penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

f = Frekuensi yang sedang persentasenya

N = Number of Cases (jumlah frekuensi/ banyaknya individu)

P = Angka Persentase

Dengan Tolak ukur sebagai berikut:

- a. Apabila persentase antara 76% - 100% dikatakan “sangat baik”
- b. Apabila persentase antar 56% - 75% dikatakan “cukup”
- c. Apabila persentase antara 40% - 55% dikatakan “kurang baik”
- d. Apabila persentase dibawah 40% dikatakan “tidak baik”

## BAB II

### STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

#### A. Strategi Pemerintahan Dari Sudut Pandang Hukum Administrasi Negara

Kehidupan negara modern yang cenderung berusaha memenuhi kebutuhan rakyat, khususnya dalam masalah pelayanan kesejahteraan masyarakat, membutuhkan instrument untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Instrumen yang digunakan oleh Negara untuk mengelola pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan kesejahteraan masyarakat tersebut adalah Administrasi Negara. Dibawah ini adalah strategi pemerintah dalam melakukan Hukum Administrasi Negara dengan tujuan membantu dan mendukung pemerintah melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diambil mensejahterkan rakyat.

##### 1. Pengertian Hukum Administrasi Negara (HAN)

HAN berasal dari Negara Belanda, yakni “*administratief recht*” atau “*Bestuursrecht*” yang berarti lingkungan kekuasaan / Administratif di luar dari legislatif dan yudisil, di Perancis disebut “*Droit Administrative*”, di Inggris disebut ‘*Administrative Law*’, di Jerman disebut “*Verwaltung Recht*”. Hukum Administrasi Negara merupakan terjemahan dari Bahasa Belanda “*administratief Recht*”. lalu istilah ini merupakan terjemahan dari bahasa lain ialah Hukum Tata Negara.

Selanjutnya didalam Bahasa Inggris “*administer*” ialah gabungan dari latin *ad* + *ministrare*, yang berarti “*to serve*”(melayani). Sementara di kamus “*to administer* ”sama dengan kata “*to manage*” atau “*direct*”(Mengelola atau Memerintah).

Selanjutnya Bahasa Inggris “*administer*” adalah kombinasi kata-kata bahasa Latin *ad+ministrare*, yang berarti “*to serve*” (membantu). Lalu didalam kamus “*to administer*” sama dengan “*to manage*” atau “*direct*”(yang bertanggung jawab atau memberikan perintah).

Kata “Administrasi” ada bahasa latin ialah “*Administrare*”, ialah keterangan dilakukan tertulis dan secara sistematis lalu dimaksud untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan berhubungan dengan yang lainnya.

Arti administrasi dalam konsep hukum administrasi adalah pemerintahan, maka sebenarnya tidak diperlukan lagi penambahan atribut Negara, karena pemerintahan dengan sendirinya menunjukkan negara. Dengan demikian kajian hukum administrasi menitikberatkan pada aspek hukum pemerintahan, diantaranya adalah hukum mengenai kewenangan, organisasi publik, hukum mengenai peran serta masyarakat, dan hukum mengenai perlindungan hukum bagi rakyat.

Adapun sebagian himpunan cacatan yang lepas dapat dijadikan sebagai administrasi. Liang Gie mengatakan bahwasetiap satu rangkaian yang kegiatannya dilakukan oleh setiap kelompok lalu

bekerjasama membentuk tujuan,dengan hal itu ilmu Administrasi mempelajari suatu pembentukan, proses maupun kerjasama manusia. Menurut Liang Gie, Administrasi dapat menjadi 3 unsur yaitu sebagai berikut:

- a. Kegiatan yang melibatkan dua orang atau lebih
- b. Kegiatan yang dilakukan secara bersamaan
- c. ada tujuan yang hendak tercapai

Kerjasama ini merupakan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, kerjasama dapat terjadi dalam semua bidang tentang kehidupan baik social, ekonomi, politik dan budaya.Selanjutnya kerjasama dibedakan menjadi dua sifat, yaitu sifat privat dan sifat publik. Perbedaan antara dua cabang ilmu tersebut terletak pada focus pembahasan atau obyek studi. Administrasi Negara lebih fokus terhadap kerjasama yang dilakukan pemerintah setempat.

## 2. Strategi Peningkatan Pelayanan

### a. Mengembangkan Struktur Kinerja

Strategi mengembangkan struktur ini, organisasi pelayanan diharuskan untuk mengembangkan struktur kinerja baik supaya terdepan, meluas dan serta bersaing dengan sehat. Perkembangan struktur birokrasi instansi publik ini khusus yang dirancang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan optimal.

Supaya membuat pelayanan itu tidak keluar dari jalurnya dan dapat terkoordinir dengan baik.

Anggota Dinas tersebut telah membagi bagian dari struktur kerjanya yang terkait langsung dalam pelayanan pembuatan E-KTP, supaya pelayanan itu dapat berjalan sesuai apa yang diharapkan masyarakat. Berikut pembagiannya ada dibagian administrasi, ada juga dibagian perekaman dan ada juga dibagian pencetakan.

Dalam meningkatnya pelayanan pembuatan E-KTP di masyarakat, Dinas tersebut melakukan penambahan jumlah pegawai agar terciptanya pelayanan yang bagus, baik maupun teratur dan supaya dapat mengimbangi banyaknya warga yang ingin melakukan perekaman dalam pembuatan E-KTP.

Lalu dipihak kecamatan harus mengkoordinir melakukan langkah kerjasama dalam meningkatkan jumlah warga yang ingin melakukan pembuatan E-KTP dengan memberikan himbauan atau mengingatkan bahwa pentingnya E-KTP, serta membantu menyelesaikan E-KTP yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### b. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan

Anggota Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan pengembangan prosedur dengan mempermudah persyaratan pengurusan E-KTP. Masyarakat yang ingin mengurusnya cukup membawa fotokopi Kartu Keluarga atau fotokopi Kartu Tanda

Penduduk yang lama untuk dapat melakukan perekaman tanpa harus perlu membawa surat pengantar RT, RW atau Lurah setempat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan upaya pelayanan keliling untuk pemerekaman E-KTP yang dilakukan di tempat-tempat umum, supaya masyarakat lebih cepat melakukan perekaman. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan gunanya mempercepat pencapaian data perekaman E-KTP.

disisi lain, masyarakat juga dapat kemudahan dalam pelayanan E-KTP. Masyarakat dapat berupa bentuk pengiriman E-KTP yang telah dicetak dengan hanya mengabilnya di kecamatan tempat dia tinggal. Sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

### c. Strategi Pengembangan Infrastruktur Pelayanan

Infrastruktur Pelayanan ini menyangkut dipenyediaan sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih nyaman, cepat, akurat, mudah dan dapat dipercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, dalam cara model pengembangan pelayanan baru serta pemanfaatan teknologi informasi yang dapat memaksimalkan prosesnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah mengajukan proposal ke pemerintah pusat agar alat perekaman dan pencetakan yang jumlahnya masih terbatas dan juga permasalahan

pada blangko yang tidak setara dengan jumlah masyarakat pada saat melakukan pengajuan cetak E-KTP.

Selain itu Dinas melakukan upaya lain dengan menaruh beberapa alat pencetakan di kota Pekanbaru. Lalu masyarakat disetiap kecamatan yang telah melakukan perekaman E-KTP, mengumpulkan dan menyerahkan data penduduk yang telah melakukan perekaman, dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan proses pencetakan. Setelah pencetakan selesai, setiap kecamatan menjemput E-KTP untuk diberikan keseluruhan masyarakat yang telah melakukan perekaman.

#### d. Pelayanan Jemput Bola

Pelayanan ini dilakukan oleh disdukcapil untuk lebih memaksimalkan strategi diatas, disdukcapil melakukan program kunjungan kebeberapa tempat untuk merangkul masyarakat untuk dapat membuat E-KTP. (Osborne & Plastrik, 2001)

Tempat perekaman E-KTP biasa dilakukan di sekolah, Lapas, bahkan di adakan di hotel untuk semua masyarakat yang bukan hanya berdomisili di Pekanbaru. Dengan adanya strategi ini, dapat memudahkan serta sasaran kepada masyarakat jauh lebih cepat.

Selanjutnya sifat privat fokus pada lembaga bisnis swasta. Ilmu Administrasi Negara juga mempunyai arti merupakan ilmu yang membahas tentang kerjasama dalam berorganisasi dan bersifat public. Lalu “Liang Gie” menyebutkan tiga macam kategori definisinya yaitu :

1. Administrasi sebagai proses dan kegiatan, dikemukakan oleh “Sondang P. Siagian bahwa administrasi ialah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih, didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan”.
2. Administrasi sebagai pengertian tata usaha.
3. Administrasi sebagai pengertian pemerintah yakni, sebuah organ negara yang rendah dan tinggi bertugas menjalankan pemerintahan, pelaksanaan dan kepolisian.

Selanjutnya Ahli lain mengatakan bahwa Hukum Administrasi Negara ini merupakan bagian dari Hukum Publik. Oleh karena itu hukum publik mengatur hal tentang pemerintahan umum. Hukum ini juga yang mengatur hubungan antara pemerintah dengan warga negara. Administrasi mempunyai arti sama dengan pemerintahan, sehingga Hukum Administrasi Negara juga disebut Hukum Tata Pemerintahan. Perkataan pemerintah dapat diartikan atau disamakan dengan kekuasaan eksekutif adalah merupakan bagian dari organ dan fungsinya.

#### 1. Aktifitas Administrasi Negara

Dibawah ini dua (2) macam kegiatan aktifitas atau perbuatan dari pejabat Administrasi negara ialah :

- a. Yuridis, yakni perbuatan yang bersifat Hukum Administrasi Negara.
- b. Non Yuridis, ialah meliputi empat bidang pokok kegiatan dan proses yang dijalankan oleh pejabat pemerintah setempat dan merangkap juga sebagai pejabat administrasi negara, yakni :

#### 1. Pemerintahan di Negara tersebut

2. Management Keadministrasian Negara
3. Pengendalian atau Pengawasan terhadap Badan-badan Usaha Negara

Tata Usaha Negara.(Jum, 2012 : 52)

Pengertian Pelaksanaan ialah :

- a. Pelaksanaan yaitu kegiatan yang sering terjadi di administrasi. The Liang Gie et (Bintoro Tjokroadmudjoyo mengetakan bahwa pelaksanaan sebagai proses dapat dipahami dalam bentuk rangkaian kegiatan yakni berawal dari kebijakan berguna untuk mencapai tujuan yang ada dalam suatu program atau proyek.(Adisasmita, 2011 : 24)
- b. Lembaga Administrasi telah melaksanakan tugasnya dengan baik, supaya anggota berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yang telah di tetapkan.
- c. Wiestra, dkk mengemukakan pengertian pelaksanaan sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.
- d. Abdullah mengemukakan bahwa implementasi adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut sekolah program atau

kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.(Putri, 2014 :12)

- e. Pelaksanaan diartikan sebagai suatu usaha atau kegiatan tertentu yang dilakukan untuk mewujudkan rencana.
- f. pelaksanaan atau implementasi adalah suatu konsep dinamis yang melibatkan secara terus menerus usaha dan mencari apa yang ingin dilakukan serta mengatur aktivitas yang mengarah kepada pendapat suatu program di dalamnya.(Djihad & Suyanto, 2000 : 151)
- g. pelaksana ialah seorang yang menjalankan rencana dengan seksama dan lalu pelaksanaan itu sesuatu yang sudah terjadi.(Purwadarminto, 1986 : 553)

Setelah kita dapat rinciannya, maka dapat dibedakan antara pengertian pelaksanaan adalah perbuatan atau tingkah laku yang dilakukan oleh pelaksana. Selanjutnya dengan demikian kedua pengertian ini mempunyai arti yang berbeda tetapi keduanya berasal dari kata "*laksana*".

"Rahardjo Adisasmita" berkata pelaksanaan yang baik artinya yaitu apabila sesuatu yang dikerjakan dengan baik maka akan mendapatkan hasil yang maksimal. Berkualitas itu bukan pintar, tapi dia dapat melengkapi syarat kuantatif dan dapat mengambil sikap dan perilaku.

Lalu pelaksanaan itu dilaksanakan oleh anggota, badan secara matang dan dapat terarah seperti yang diharapkan. Dan berharap dapat berjalan lancar.

Menurut para ahli defenisi itu adalah :

1. Dale Yoer dalam Moekijat, *“The Term Task is frequently used to describe one portion or element in a job”*(bertugas menjalankan tugas dari satu bagian dalam suatu jabatan).(Alfinita, 2012 : 9)
2. Menurut Stone dalam Moekijat, *“A task is a specific work activity carried out to achieve a specific purpose”* (dari suatu tugas merupakan kegiatan atau pekerjaan yang terkhusus untuk mencapai suatu yang diinginkan).
3. Menurut defenisi lain melihat bahwa tugas ialah sesuatu kegiatan khusus untuk organisasi yaitu menurut “Jhon & Mary Miner dalam Moekijat” mengatakan tugas ialah pekerjaan yang harus diselesaikan demi terciptanya suatu tujuan yang telah di rancang.
4. Lalu “menurut Moekijat”, ialah satu unsur dan bagian suatu isi dari suatu jabatan.

Selanjutnya defenisi tersebut dapat kita simpulkan bahwa tugas merupakan kegiatan pada organisasi yang dapat mlihatkan gambar tentang ruang lingkup demi tercapainya tujuan tertentu secara berencana, teratur dan lebih terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan gunanya supaya mencapai sasaran dari program yang telah di tetapkan semula.

Pelaksanaan tugas pada dinas kependudukan dan catatan sipil untuk program E-KTP dilakukan oleh bidang pelayanan itu dengan tugasnya menyiapkan dan melaksanakan perumusan kebijakan serta pelaksanaan kebijakan tersebut.

- a. Susunan Perencanaan pelayanan
- b. Rumusan kebijakan teknis tentang pendaftaran
- c. Adanya pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan
- d. melaksanakan pelayanan pendaftaran dan menerbitkan dokumen
- e. melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran
- f. mengendalikan dan mengevaluasi pendaftaran
- g. Pelaksanaan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi, dan pelaporan lingkup pendaftaran dan mobilitas penduduk.
- h. Penyediaan dan penyerahan blangko dokumen kependudukan dan formulir untuk pelayanan pendaftaran penduduk ;
- i. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam penertiban administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Kepala Dinas.

**B. Tinjauan Umum Administrasi Kependudukan Berdasarkan Undang Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan**

Penerapan E-KTP merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan Undang-undang nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Berdasarkan undang-undang republik indonesia nomor 24 tahun 2013 tentang hukum administrasi kependudukan, dijelaskan bahwa “ penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP yang tercantum nomor induk kependudukan atau NIK.

Administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dan data kependudukan melalui

pendaftaran, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dari pengertian tersebut bahwa setiap penduduk harus di data dan di tata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan jika dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, yaitu mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah ialah peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara.

Sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya. Peraturan pemerintah pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan

penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, jumlah penduduk yang besar merupakan potensi pembangunan yang berarti suatu daerah memiliki sumber daya manusia yang cukup.

Undang-Undang 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bab I dijelaskan beberapa konsep atau pengertian yang berkaitan dengan administrasi kependudukan sebagai berikut:

- a. Administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi.
- b. Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- c. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- d. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli serta orang-orang bangsa lain yang disahkan.
- e. Orang asing adalah orang yang bukan Warga Negara Indonesia.
- g. Penyelenggara adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi serta Pemerintah Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- h. Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- i. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- j. Data Kependudukan adalah data perseorangan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- k. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan

dokumen kependudukan berupa Kartu Identitas atau Surat Keterangan Kependudukan.

- l. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Surat Keterangan Kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat serta status pindah terbatas menjadi tinggal tetap.
- m. Nomor Induk Kependudukan adalah Nomor Identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
- n. Kartu Keluarga merupakan Kartu Identitas yang memuat data tentang nama, susuna dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.
- o. Kartu Tanda Penduduk Elektronik ialah kartu tanda penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
- p. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- q. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami pada seseorang pada instansi

### **C. Tinjauan Umum Tentang Perkembangan Kependudukan yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**

Untuk mengetahui bagaimana perkembangan yang telah di capai oleh disdukcapil, sebelumnya peneliti akan memaparkan tentang disdukcapil.

#### **1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kota Pekanbaru, Riau. Disdukcapil Pekanbaru merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Pekanbaru.

Sesuai dengan pernyataan diatas, maka tugasnya ialah :

- a. Dinas harus merumuskan penambahan dan pengelolaan informasi Administrasi

- b. Menyiapkan segala urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum dalam bidang Pendaftaran Kependudukan.
- c. Lalu melaksanakan atau membina yang lain untuk tugas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- d. Setelah itu melaksanakan tugas yang diberikan oleh Pemimpin Dinas dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat
- c. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan
- d. Bidang Pendaftaran Penduduk
- e. Bidang Pencatatan Sipil
- f. Bidang Data dan Informasi Kependudukan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

## **2. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Visi Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan, serta Pusat Kebudayaan Melayu Menuju Masyarakat Sejahtera Yang Berlandaskan Iman dan Takwa”.

Visi DISDUKCAPIL cukup ringkas tetapi mengandung makna yang sangat mendalam:

- a. Pelayanan administrasi Kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan yang melayani pihak satu dan lainnya dalam pelaksanaan penataan penerbitan dokumen serta data penduduk. Lalu untuk mengelola informasi data kependudukan serta mendayagunakan hasil untuk pelayanan dan pembangunan.

- b. Tertib ialah melaksanakan penerbitan output dari kegiatan tersebut
- c. Cepat ialah proses suatu keinginan organisasi dalam menerbitkan dokumen kependudukan secepat mungkin.
- d. Akurat ialah dokumen itu bersifat benar, baik dan terpercaya, tidak bisa dirubah.

### **3. Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Pekanbaru ialah meningkatkan tata kelola Pemerintahan yang baik, efektif, efisien serta bebas dari KKN, adapun sebagai berikut:

1. Meningkatkan sumber daya manusia pelayanan
2. Mengembangkan etika pelayanan yang bersahabat
3. Mengembangkan Sarana dan Prasarana Pelayanan
4. Meningkatkan upaya penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan tepat

### **4. Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Dalam Proses Pelayanan Pembuatan E-KTP**

#### **a. Sarana dan Prasarana**

Sarana Pelayanan merupakan faktor penting untuk terciptanya kualitas pelayanan yang baik. jadi sarana dan prasarana yang dimaksud diatas merupakan segala jenis peralatan atau perlengkapan serta fasilitas lain yang digunakan sebagai alat pembantu/utama untuk pelaksanaan

pekerjaan dan juga dapat berfungsi sosial demi kepentingan masyarakat yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut.

Faktor sarana pelayanan tersebut antara lain ialah, berupa peralatan, perlengkapan, alat bantu, gedung serta alat komunikasi. Fasilitas yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Pekanbaru dalam pelayanan pembuatan E-KTP kurang mendukung, hal itu dikarenakan minimnya fasilitas diruang tunggu dan alat perekam data E-KTP tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan pembuatan tersebut.

Dapat kita simpulkan yang menjadi kendala dari Pelayanan pembuatan E-KTP tersebut, menyebabkan masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas terkait.

#### b. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan merupakan salah satu prinsip yang sangat penting dalam menilai baik atau buruknya kualitas dari surat pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah salah satu prinsip yang sangat penting dalam menilai baik buruknya kualitas dari suatu pelayanan. Menurut pendapat Moekijat, prosedur harus sederhana dan mempermudah pengguna layanan. Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. prosedur pelayanan adalah tatakerja yang menunjukkan

jalan yang harus ditempuh secara ringkas tidak berbelit – belit dan fleksibel dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan.

c. Kejelasan Informasi Pelayanan

Kejelasan informasi pelayanan dapat dijelaskan didasarkan seberapa mendalam informasi yang diberikan instansi kepada pengguna jasa. kejelasan informasi mengenai proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan masih belum cukup jelas. Hal itu dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga menjadi kendala dalam proses pelayanan.

d. Proses Pelayanan

Proses pelayanan sangat berpengaruh dalam terciptanya prosedur pelayanan yang baik. Proses pelayanan dapat dijelaskan berdasarkan ketertiban dan kelancaran dari suatu pelayanan. Pada proses pelayanan pembuatan E-KTP terdapat antrian yang cukup banyak, membuat proses pelayanan menjadi tidak lancar, hal itu disebabkan oleh banyaknya volume warga yang membuat E-KTP. Proses pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pedurungan Kota Semarang dalam pengurusan pembuatan E-KTP masih belum baik, hal itu dapat dilihat dari masih banyaknya antrian dalam proses pembuatan E-KTP yang menyebabkan warga harus menunggu lama.

## 5. Wilayah Kota Pekanbaru

### a. Letak dan luas

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ}14'$  -  $101^{\circ}34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ}25'$  -  $0^{\circ}45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96 \text{ Km}^2$  menjadi  $\pm 446,50 \text{ Km}^2$ , terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah  $632,26 \text{ Km}^2$ .

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Berikut adalah hasil perkembangan kepemilikan E-KTP dari tahun 2013 sampai 2018.

**Tabel 2.1**  
**Data masyarakat yang memiliki dan tidak memiliki E-KTP pada tahun 2013-2018**

NO	TAHUN	JUMLAH PENDUDUK YANG MEMILIKI E-KTP	JUMLAH PENDUDUK YANG TIDAK MEMILIKI E-KTP
1	2013 dan 2014	567.775	117.453
2	2015	494.888	758.245
3	2016	550.169	69.693
4	2017	549.442	90.887
5	2018	549.442	90.887

Sumber :Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk yang tidak memiliki E-KTP terbanyak adalah ditahun 2015 sebesar 758.245 penduduk dan yang paling terendah adalah di tahun 2016 sebesar 69.693 penduduk. Kondisi seperti ini,Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih melakukan pengembangan strategi untuk mengatasi masalah tersebut.

#### D. Tinjaun Tentang Efektifitas Hukum

##### a. Teori Efektivitas Hukum

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan.

Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam sosiologi hukum, hukum memiliki fungsi sebagai a tool of social control yaitu upaya untuk mewujudkan kondisi seimbang di dalam masyarakat, yang bertujuan terciptanya suatu keadaan yang serasi antara stabilitas dan perubahan di dalam masyarakat. Selain itu hukum juga memiliki fungsi lain yaitu sebagai a tool of social engineering yang maksudnya adalah sebagai sarana pembaharuan dalam masyarakat.

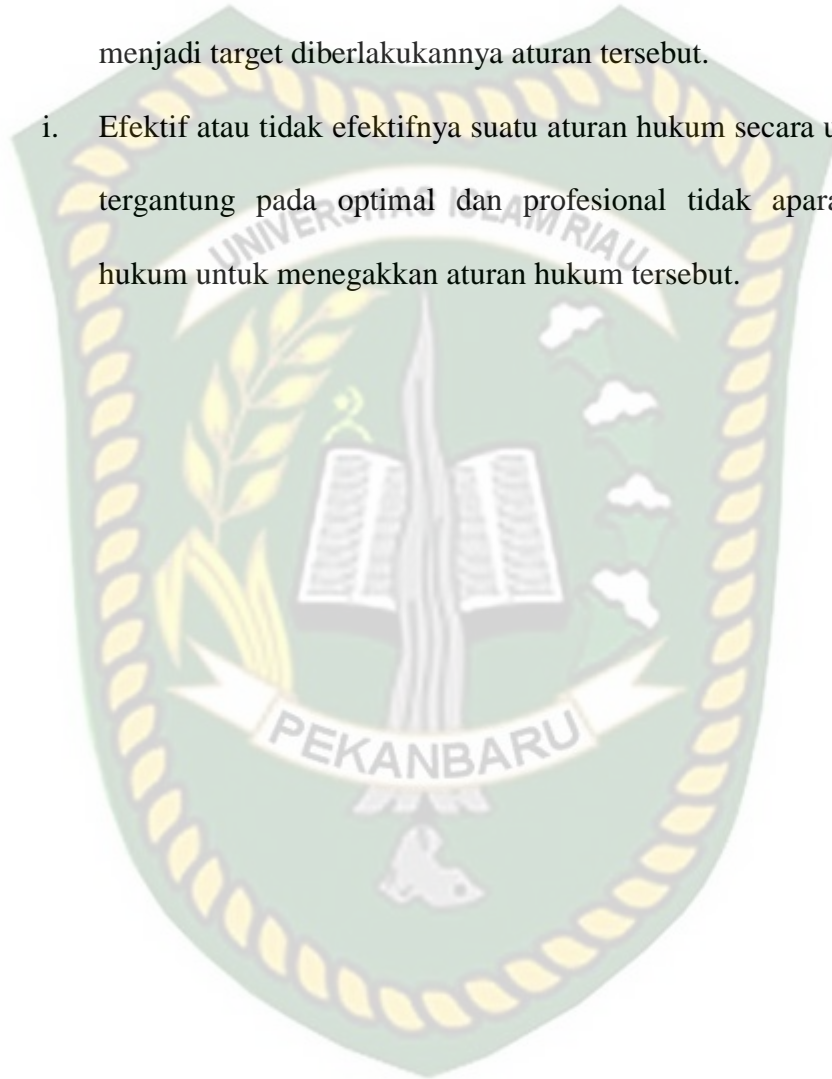
Hukum dapat berperan dalam mengubah pola pemikiran masyarakat dari pola pemikiran yang tradisional ke dalam pola pemikiran yang rasional atau modern. Efektivikasi hukum merupakan proses yang bertujuan agar supaya hukum berlaku efektif. Ketika kita ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka kita pertama-tama harus dapat mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasaran ketaatannya, kita akan mengatakan bahwa aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif.

Namun demikian, sekalipun dikatakan aturan yang ditaati itu efektif, tetapi kita tetap masih dapat mempertanyakan lebih jauh derajat efektivitasnya karena seseorang menaati atau tidak suatu aturan hukum tergantung pada kepentingannya. Sebagaimana yang telah diungkapkan sebelumnya, bahwa kepentingan itu ada bermacam-macam, di antaranya yang bersifat compliance, identification, internalization.

Faktor-faktor yang mengukur ketaatan terhadap hukum secara umum antara lain:

- a. Relevansi aturan hukum secara umum, dengan kebutuhan hukum dari orang-orang yang menjadi target aturan hukum secara umum itu.
- b. Kejelasan rumusan dari substansi aturan hukum, sehingga mudah dipahami oleh target diberlakukannya aturan hukum.
- c. Sosialisasi yang optimal kepada seluruh target aturan hukum itu.
- d. Jika hukum yang dimaksud adalah perundang-undangan, maka aturannya bersifat melarang, dan jangan bersifat mengharuskan, sebab hukum yang bersifat melarang (prohibitor) lebih mudah dilaksanakan ketimbang hukum yang bersifat mengharuskan (mandatur).
- e. Sanksi yang diancam oleh aturan hukum itu harus dipadankan dengan sifat aturan hukum yang dilanggar tersebut.
- e. Berat ringannya sanksi yang diancam dalam aturan hukum harus proporsional dan memungkinkan untuk dilaksanakan.
- f. Kemungkinan bagi penegak hukum untuk memproses jika terjadi pelanggaran terhadap aturan hukum tersebut, adalah memang memungkinkan, karena tindakan yang diatur dan diancamkan sanksi, memang tindakan yang konkret, dapat dilihat, diamati, oleh karenanya memungkinkan untuk diproses dalam setiap tahapan (penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan penghukuman).

- g. Aturan hukum yang mengandung norma moral berwujud larangan, relatif akan jauh lebih efektif ketimbang aturan hukum yang bertentangan dengan nilai moral yang dianut oleh orang-orang yang menjadi target diberlakukannya aturan tersebut.
- i. Efektif atau tidak efektifnya suatu aturan hukum secara umum, juga tergantung pada optimal dan profesional tidak aparat penegak hukum untuk menegakkan aturan hukum tersebut.



## BAB III

### STRATEGI DINAS DALAM PENYELENGGARAAN PROGRAM E-KTP

#### A. **Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Penyelenggaraan Program E-Ktp Sebagai Upaya Tertib Administrasi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan.**

Menurut David Osborne dan Peter Plastrik mengatakan bahwa strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang mengacu kepada kenyataan buruknya kondisi kualitas pelayanan dan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji dan tidak bertanggung jawab. Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa Pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkan dalam setiap dokumen kependudukan, selain itu Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga merupakan dasar penerbitan paspor, NPWP, polis asuransi, sertifikasi hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Setiap penduduk Indonesia wajib dan harus memiliki E-KTP yang mempunyai spesifikasi dan bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, lalu bisa juga mempermudah mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat, Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat diketahui bahwa

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai beberapa strategi dalam mengatasi permasalahan penyelenggaraan program E-KTP sehingga dapat meminimalisir penumpukan warga yang ingin melakukan perekaman E-KTP, adapun strategi tersebut meliputi :

**1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi.**

Pada strategi ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melakukan pengembangan struktur kerja dan tugas agar maju berkembang serta dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik bagi masyarakat untuk mengatasi masalah pembuatan E-KTP, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai upaya dalam melayani perekaman E-KTP yang dilakukan di tempat-tempat umum guna untuk mendatangi masyarakat yang ingin melakukan perekaman. Kegiatan tersebut bertujuan dalam meningkatkan pelayanan guna mempercepat pencapaian data perekaman E-KTP bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Struktur kerja yang dirancang khusus dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang efisien dan optimal sehingga membuat pelayanan menjadi tidak berbelit-belit, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru membagi struktur kerja yang terdiri dari bagian administrasi perekaman dan pencetakan, guna mengatasi permasalahan yang timbul karena kurangnya sumberdaya manusia yang digunakan maka Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil telah melakukan penambahan jumlah pegawai yang dulu cuma 25 orang dan sekarang sudah bertambah sebanyak 36 orang.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menambah jumlah pegawai guna membantu pegawai yang sudah ada, jumlah pegawai magang yang dulunya ada 4 orang dan sekarang sudah bertambah 8 orang sehingga jumlah pegawai yang ada dan pegawai magang dapat menjalankan prosedur pelayanan kepada masyarakat lebih optimal. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan tentang efisiensi dan optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait strategi pengembangan struktur organisasi dapat dilihat dibawah ini :

**Tabel III.1**  
**Pelayanan di kantor Disdukcapil yang dirasakan masyarakat sudah efisien dan optimal**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat efisien	18	18 %
2	Efisien	63	63 %
3	Kurang efisien	11	11 %
4	Tidak efisien	7	7 %
5	Sangat tidak efisien	2	2%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data olahan angket 12 Maret 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 100 orang responden penelitian, pada alternatif jawaban sangat efisien mendapatkan jawaban 18 orang, efisien mendapatkan jawaban 63 orang, kurang efisien mendapat jawaban 11 orang,tidak efisien mendapatkan jawaban 7 orang, dan sangat tidak efisien mendapat jawaban 2 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dikantor Disdukcapil yang dirasakan masyarakat telah optimal dan efisien dengan ditambahkan jumlah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ketersedian jumlah pegawai yang cukup dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, terkait hal tersebut maka penulis melalui wawancara

dengan Ibu Inang Tati Dewi, S.Sos, M.Si sebagai Sub.bidang pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah berusaha melayani masyarakat dengan sepenuh hati, konsisten serta bekerja secara maksimal sehingga dapat memperlancar dan mempermudah proses perekaman E-KTP.

Untuk menunjang kinerja organisasi yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka diperlukan sumberdaya manusia yang handal sehingga mampu mencapai setiap target yang telah direncanakan, berdasarkan kuesioner yang disebarakan tentang bagaimana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dalam penyelenggaraan program E-KTP dapat dilihat dalam uraian tabel berikut :

**Tabel III.2**  
**Pelayanan pada Disdukcapil dalam penyelenggaraan E-KTP**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Memuaskan	28	28%
2	Memuaskan	34	34%
3	Kurang Memuaskan	21	21%
4	Tidak Memuaskan	16	16%
5	Sangat Tidak Memuaskan	1	1%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber :Data olahan angket 12 Maret 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 100 responden penelitian, pada alternatif jawaban sangat tidak memuaskan mendapatkan jawaban 1 orang atau 1%, tidak memuaskan mendapatkan jawaban 16 orang atau 16%, kurang memuaskan mendapat jawaban 21 orang atau 21%, memuaskan mendapat jawaban 34 orang atau 34%, dan sangat memuaskan mendapat jawaban 28 orang atau 28%, dari jawaban tersebut dapat diketahui bertambahnya jumlah pegawai

yang memberikan pelayanan dapat mengoptimalkan kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan program E-KTP sehingga target yang telah ditetapkan dalam perencanaan terpenuhi dengan baik.

Ketersedian jumlah pegawai yang cukup tentunya dapat mempengaruhi kinerja dalam suatu organisasi oleh karenanya diperlukan perencanaan yang baik dalam menyediakan sumberdaya manusia, ada dua hal yang perlu diperhatikan dalam perencanaan sumberdaya manusia yaitu kualitas sumberdaya manusia yang melihat kepada kemampuan seseorang dan kuantitas sumberdaya manusia yang melihat kepada jumlah pegawai yang tersedia dalam memberikan pelayanan, Berdasarkan kuesioner yang disebarakan tentang jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penyelenggaraan program E-KTP

**Tabel III.3**  
**Jumlah pegawai dikantor Disdukcapil dalam penyelenggaraan E-KTP**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mencukupi	48	48%
2	Mencukupi	35	39%
3	Kurang mencukupi	10	10%
4	Tidak mencukupi	5	5%
5	Sangat tidak mencukup	2	2 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data olahan angket 12 Maret 2019

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwadari 100 orang responden penelitian, pada alternatif jawaban sangat tidak mencukupi mendapatkan jawaban sebanyak 2 orang, tidak mencukupi mendapatkan jawaban 5 orang, kurang mencukupi mendapat jawaban 10 orang, mencukupi mendapatkan jawaban 35 orang sedangkan untuk jawaban sangat mencukupi mendapatkan jawaban 48

orang sehinggadapat disimpulkan bahwa masyarakat merasakan jumlah pegawai yang mencukupi dalam memberikan pelayanan penyelenggaraan E-KTPdapat memperlancar pembuatan E-KTP sehingga masyarakat yang tidakmemiliki atau yang ingin mengurus E-KTP dapat terlayankan dengan baik dan diselesaikannya secara optimal dan maksimal penyelenggaraan E-KTP tersebut.

Suatu organisasi yang memiliki pegawai yang terampil, kreatif dan efektif sangat menentukan keberhasilan kinerja organisasi tersebut selain ketersediaan sumberdaya manusia yang cukup, kemampuan pegawai merupakan salah satu faktor penyebab baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat danpenyedia layanan akan bisa menjalankan tugasnya dengan baik apabila pegawai tersebut mempunyai kelebihan atau kemampuan baik itu fisik maupun mental, sehingga dengan potensi-potensi itu mereka akan mudah melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.Kemampuan mutlak diperlukan oleh para pegawai yang disertai dengan keterampilan atau pengalaman agar dalam menjalankan tugas, dapat menghindari serta memperkecil kesalahan yang dibuatnya dan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

## **2. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan**

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanannya maka sistem prosedur ini sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku dan tidak efisien. Upaya dalam pengembangan prosedur telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dengan mempermudah persyaratan pengurusan E-KTP dimana masyarakat cukup

membawa fotokopi Kartu Keluarga atau membawa fotokopi Kartu Penduduk yang lama untuk dapat melakukan perekaman tanpa perlu membawa surat pengantar RT/RW atau Lurah seperti prosedur yang lama.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai upaya agar masyarakat memiliki kesadaran untuk mengurus perekaman E-KTP termasuk upaya pelayanan keliling perekaman E-KTP yang dilakukan pada tempat-tempat umum guna mendatangi masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan guna mempercepat pencapaian data perekaman E-KTP bagi masyarakat Kota Pekanbaru, selain itu masyarakat juga diberikan kemudahan dalam memperoleh E-KTP dengan mengirimkan E-KTP yang telah dicetak pada Kantor Kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna mengambil E-KTP yang telah selesai.

Kejelasan informasi yang diberikan kepada masyarakat tentang tata cara atau prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi dalam perekaman E-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penyelenggaraan E-KTP, berdasarkan hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti tentang informasi yang diberikan dalam pembuatan E-KTP dapat dilihat dari uraian tabel berikut :

**Tabel III.4**  
**Pegawai memberitahukan syarat pembuatan E-KTP secara jelas kepada masyarakat**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Jelas	29	29%
2	Jelas	55	55%
3	Kurang Jelas	12	12%
4	Tidak Jelas	2	2%

5	Sangat Tidak Jelas	2	2 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber :Data olahan angket 12 Maret 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pegawai memberitahukan syarat pembuatan E-KTP kepada masyarakat, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden sebanyak 55 % responden menyatakan bahwa syarat dan prosedur dalam pembuatan E-KTP telah diberitahukan secara jelas oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dalam sosialisasinya tentang perlunya perekaman E-KTP, pemberitahuan mengenai syarat pembuatan E-KTP merupakan satu langkah awal untuk melayani masyarakat karena seringkali terjadi kesalahpahaman informasi atau syarat tersebut yang mengakibatkan masyarakat menghabiskan waktunya untuk melengkapi persyaratannya dan hal inilah yang cenderung menjadikan alasan masyarakat untuk tidak mengurus E-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap masyarakat yang tidak memilik E-KTP, dari semua masyarakat yang diwawancarai dengan usia 17 tahun ke atas maka mereka cenderung lebih tidak memperdulikan bahwa E-KTP itu sangat penting bagi dirinya, hal ini juga diperkuat oleh wawancara peneliti dengan Ibu Reflinda sebagai ketua UPTD Kecamatan Senapelan yang menyatakan bahwa anggotanya sudah berkeja secara maksimal untuk mengatasi permasalahan mengenai E-KTP dengan melakukan beberapa strategi namun kurangnya kesadaran masyarakat mengenai kepemilikan E-KTP dapat dibuktikan dengan jumlah pemohon yang sedikit sampai batas waktu pengurusan E-KTP.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai atau aparatur negara tidak hanya dituntut untuk memiliki kemampuan bekerja yang baik tetapi

juga harus memiliki kemampuan berinteraksi yang baik dengan masyarakat sehingga dapat memberikan motivasi kepada masyarakat agar mau melakukan perekaman E-KTP sebagai bentuk pelaksanaan tertib administrasi kependudukan di Indonesia, berdasarkan hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti tentang kemampuan untuk berinteraksi, bekerja sama, memahami dan memotivasi masyarakat yang dimiliki oleh pegawai yang memberikan pelayanan dalam perekaman E-KTP sehingga masyarakat mengetahui prosedur pengurusan E-KTP dapat dilihat dalam uraian tabel berikut :

**Tabel III.5**  
**Masyarakat mengetahui soal tempat pengurusan E-KTP tidak hanya dapat dilakukan di kantor Disdukcapil**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mengetahui	15	15%
2	Mengetahui	70	70%
3	Kurang mengetahui	8	8%
4	Tidak mengetahui	5	5%
5	Sangat tidak mengetahui	2	2 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber :Data olahan angket 12 Maret 2019

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden penelitian, pada alternatif jawaban sangat tidak mengetahui mendapatkan jawaban sebanyak 2 persen, tidak mengetahui mendapatkan jawaban 5 %, kurang mengetahui mendapat jawaban 8 orang atau 8%, mengetahui mendapatkan jawaban 70 orang atau 70%, sedangkan sangat mengetahui mendapat jawaban 15orang atau 15%. Banyaknya responden yang menyatakan mengetahui bahwa proses perekaman E-KTP tidak hanya dapat dilakukan pada

kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentunya dapat membuktikan bahwa sosialisasi dan interaksi yang dilakukan pegawai berjalan dengan baik.

Strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam membuat program menjemput bola, yang sudah dijalankan akhir tahun 2016 dimana pihak Dinas terkait melihat suatu peluang yang akhirnya mereka melakukan strategi percepatan untuk perekaman E-KTP dengan mendatangi langsung kediaman warga lalu menjelaskan betapa pentingnya memiliki Nomor Kependudukan, serta membawa perlengkapan lengkap yang sama halnya waktu melakukan perekaman di Kecamatan, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Reflinda menyatakan bahwa program menjemput bola ini dilakukan di beberapa tempat seperti di Mushola, sekolah, lapas, serta hotel untuk skala nasional sehingga hal ini memudahkan masyarakat untuk melakukan proses perekaman E-KTP.

Dalam sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, pegawai pelayanan E-KTP juga menginformasikan bahwa kegiatan perekaman E-KTP tidak dipungut biaya atau gratis sehingga hal ini dapat memotivasi masyarakat untuk melakukan perekaman E-KTP, berdasarkan hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti tentang tidak adanya biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam pelayanan E-KTP dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel III.6**  
**Mengetahui tidak ada pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam pelayanan E-KTP**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat mengetahui	20	20 %
2	Mengetahui	73	73 %
3	Kurang mengetahui	2	2 %
4	Tidak mengetahui	2	2%

5	Sangat tidak mengetahui	3	3%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber :Data olahan angket 12 Maret 2019

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 orang responden penelitian, sebanyak 73 % menyatakan bahwa responden mengetahui tidak adanya pungutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat dalam pelayanan E-KTP karena pada saat sosialisasi pegawai Disdukcapil telah menjelaskan bahwa penyelenggaraan perekaman E-KTP bebas dari pungutan biaya sehingga hal ini mendorong masyarakat untuk mau melakukan proses perekaman E-KTP tersebut, hal ini serupa dengan hasil wawancara dengan Ibu Inang Tati Dewi, S.Sos., M.Si yang menyatakan bahwa 100% kegiatan pembuatan E-KTP sama sekali tidak dipungut biaya, dahulu memang ada pemungutan biaya dalam pengurusan setiap dokumen kependudukan tetapi dalam jumlah yang wajar dan pantas sesuai dengan kemampuan masyarakat dan khusus untuk E-KTP yang merupakan program pemerintah maka masyarakat tidak dibebankan biaya dan diharapkan hal tersebut dapat meningkatkan motivasi masyarakat agar bersedia melakukan perekam E-KTP pada tempat yang telah ditunjuk.

### 3. Strategi Pengembangan Infrastruktur Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang dimilikinya terkait proses pembuatan E-KTP, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru juga melakukan penambahan fasilitas seperti alat perekaman, alat komputer, blanko dan kamera. Permasalahan fasilitas yang ada saat ini tidak seimbang dengan jumlah warga atau masyarakat

yang melakukan pengajuan cetak E-KTP, upaya lain yang dilakukan adalah menaruh beberapa alat pencetakan E-KTP pada beberapa Kecamatan yang penduduknya padat sehingga pelayanan E-KTP tidak tertumpuk pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Kecamatan Bukit Raya, Senapelan, Marpoyan Damai, Rumbai, Rumbai Pesisir, Sail, Sukajadi, Lima Puluh, Payung Sekaki, Pekanbaru Kota, Tampan, Tenayan Raya merupakan Kecamatan yang difasilitasi dengan alat perekaman dan pencetakan sendiri sehingga segala pengurusan E-KTP dapat dikelola secara mandiri. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti tentang ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dalam penyelenggaraan program E-KTP di Kota Pekanbaru, dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel III.7**  
**Ketersediaan Sarana dan Prasarana untuk memberikan pelayanan E-KTP**

No	Tanggapan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tersedia	20	20%
2	Tersedia	40	40 %
3	Kurang tersedia	30	30%
4	Tidaktersedia	5	5%
5	Sangat tidak tersedia	5	5 %
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data olahan angket 12 Maret 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 40 % responden dalam penelitian ini menyatakan bahwa sarana dan prasarana dalam perekaman E-KTP tersedia di kantor Kecamatan sehingga masyarakat dapat melakukan perekaman E-KTP pada Kecamatan domisili dan tidak perlu lagi melakukan antrian pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang

pada awalnya dijadikan sebagai pusat dalam perekaman E-KTP, tetapi ketersediaan blanko E-KTP pada setiap Kecamatan selalu mengalami kekurangan sehingga hal ini menyebabkan kurang optimalnya pelayanan yang diberikan karena masyarakat harus menunggu blanko tersebut untuk dapat melakukan perekaman E-KTP.

Untuk sarana dan prasarana penyelenggaraan E-KTP Ibu Reflinda juga menyatakan bahwa seringkali terjadi permasalahan mengenai blanko yang ketersediaan jumlahnya tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang mengurus E-KTP, Dinas Kependudukan Kota Pekanbaru berupaya optimal untuk memenuhi kekurangan blanko tersebut, selain itu anggotanya juga kesulitan untuk mengirim data pemohon ke pusat karena sinyal yang tidak kuat. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa di dalam strategi pengembangan struktur kerja ini telah dilaksanakan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, tetapi jumlah masyarakat yang tidak sesuai dengan kapasitas membuat kinerja pegawai melambat dan ini dirasakan masyarakat sebagai sesuatu hal yang belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti pengurusan yang lama, kurang melayani masyarakat dan berbelit-belit.

**B. Kendala Masyarakat Untuk Mempunyai E-KTP Dalam Pelaksanaan Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Penyelenggaraan Program E-KTP Sebagai Upaya Tertib Administrasi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan**

Proses perekaman E-KTP masih memiliki permasalahan yang menyebabkan terkendalanya sebagian masyarakat untuk dapat memiliki identitas diri yang berbentuk elektronik tersebut, penyelenggaraan program E-KTP merupakan suatu upaya tertib administrasi kependudukan sehingga dengan E-KTP masyarakat

dapat melakukan registrasi kependudukan di seluruh wilayah Indonesia, berikut kendala yang peneliti temui saat melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Kota Pekanbaru :

### **1. Prosedur pelayanan publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggungjawab pemerintah kepada warganya, menurut Thoha tujuan pemberian pelayanan publik adalah untuk pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah terkait dengan kepentingan publik. Pada era desentralisasi dan semakin kuatnya demokratisasi saat ini maka tuntutan akan tanggungjawab pelayanan publik semakin kuat. ( Thoha,2002:26)

Salah satu argumentasi dalam pelaksanaan otonomi daerah bertujuan untuk pemerintah lebih memperhatikan masyarakat, agar pemerintah daerah dapat memahami keinginan, aspirasi dan kebutuhan masyarakat sehingga dengan demikian tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung kepada tingkat pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah. Pemerintah pada hakekatnya dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama.

Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat oleh karena itu harus memperhatikan kepentingan masyarakat atau rakyat dan melaksanakan fungsinya melalui mekanisme pemerintahan,(Rasyid,2000:76). Pemerintah memi-

liki peranan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan terhadap warga negaranya, pemerintah mengimplementasikan fungsi tersebut dengan cara melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang,(Moenir,2002:90). Pelayanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau instansi pemerintah dengan aparatur negara sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Pemerintah dengan masyarakat memiliki suatu hubungan dimana ada masyarakat disitu pula pemerintah diperlukan sehingga hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk tersebut, pemerintah adalah semua bidang yang memproduksi, mendistribusikan atau menjual alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berbentuk jasa publik dan pelayanan publik, sedangkan masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan, menerima, dan menggunakan produk dari pemerintah baik yang bersifat fisik maupun non fisik,( Ndraha, 1990:230 ). Layanan publik berfungsi untuk mendukung jasa publik yang menggunakan produk menyangkut kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum.

Layanan publik tidak dapat diperjual belikan oleh karenanya penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah dan tidak boleh diprivatisasi-kan, dalam bidang pemerintahan masalah pelayanan tidaklah kala penting,peranan nya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasya-

rakat, maka pelayanan telah meningkatkan kedudukannya dimata masyarakat untuk menjadi suatu hak yaitu hak atas pelayanan, perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat.

Salah satu jenis pelayanan publik yang merupakan kewajiban pemerintah dan memiliki peranan yang strategi adalah pelayanan publik dibidang kependudukan dan catatan sipil dimana pelayanan publik dibidang kependudukan mencakup pelayanan kartu tanda penduduk atau KTP, kartu keluarga atau KK, akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian dan penggantian akta rusak yang kesemuanya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari dalam melengkapi dokumen-dokumen pribadi. Informasi yang ditemukan secara langsung maupun melalui berbagai media massa baik cetak maupun elektronik seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut sehingga hal ini merupakan fenomena yang sering terjadi dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang berkaitan dengan proses pelayanan publik.

Pemerintah menjanjikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat namun dalam kenyataannya belum dapat dilaksanakan secara optimal, berdasarkan pengalaman masa lalu maka upaya peningkatan kualitas pelayanan selalu dimulai dari langkah mikro dan teknis seperti perbaikan prosedur, fasilitas, struktur sampai pada kebijakan yang bersifat makro dan politik seperti kebijakan otonomi daerah yang luas dan bertanggungjawab. Persoalan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada

masyarakat adalah pendekatan yang dilihat dari aspek manusia atau kemampuan aparaturnegara tersebut.

Salah satu faktor utamanya adalah kemampuan aparaturnegara dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat, kenyataan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah terdapatnya keluhan masyarakat dalam berurusan dengan pelayanan pada Dinas Kependudukan diantaranya banyak persyaratan yang diperlukan, proses penyelesaian yang tidak tepat waktu, prosedur yang berbelit-belit, biaya administrasi yang tidak menentu dan lain sebagainya. Masyarakat merasakan prosedur pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit, hal ini disebabkan oleh kemampuan pegawai untuk menjelaskan tahapan, syarat, informasi penyelesaian E-KTP yang kurang jelas, hal tersebut dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak mengurus E-KTP tetapi beberapa masyarakat juga sudah merasa pelayanan yang diberikan sudah baik.

## **2. Kemampuan konseptual**

Kemampuan konseptual adalah kemampuan seorang staff untuk menganalisa dan menerima informasi baik dari dalam maupun dari luar, sikap pegawai pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Sukajadi dalam memberikan informasi kepada masyarakat cenderung memberikan jawaban yang tidak pasti, selain itu juga tidak ada tindakan yang pasti dalam hal menanggapi keluhan pemohon karena kebanyakan pegawai kurang mengetahui tentang informasi yang ditanyakan oleh warga.

Menurut Zeithamal, Parasuraman dan Berry yang menyatakan bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen,

ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. Tangible ( berwujud );
- b. Reliability (kehandalan);
- c. Responsiveness (ketanggapan);
- d. Assurance (jaminan);
- e. Emphaty (empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut yaitu :

- a. *Tangible* atau berwujud merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dengan indikatornya adalah :
  - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat;
  - Kenyamanan tempat memberikan pelayanan;
  - Kemudahan dalam proses pelayanan;
  - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan;
  - Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan;
  - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dengan indikatornya adalah :
  - Kecermatan petugas dalam melayani;
  - Memiliki standar pelayanan yang jelas;

- Kemampuan petugas atau aparatur menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
  - Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat dengan indikatornya adalah :
- Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan;
  - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
  - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
  - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
  - Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat;
  - Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.
- d. *Assurance* atau jaminan adalah jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan indikatornya adalah :
- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
  - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
  - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
  - Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan.
- e. *Emphaty* atau empati adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat dengan indikatornya adalah :
- Mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat;

- Petugas melayani dengan sikap ramah;
- Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun;
- Petugas melayani dengan tidak *diskriminatif* / (membeda-bedakan);
- Petugas melayani dengan menghargai setiap pemohon/ masyarakat.

### 3. Sarana dan prasarana

Dalam pemberian pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP belum diikuti dengan bertambahnya tenaga kerja operasional yang seharusnya dipersiapkan untuk mensukseskan pengadaan E-KTP, selain permasalahan tersebut Dinas terkait dan anggota lainnya kurang memberikan pelayanan dan memperhatikan kebutuhan masyarakat seperti sering error atau rusaknya sarana komputer sehingga masyarakat menjadi sia-sia untuk memperoleh pelayanan E-KTP, belum lagi kuantitas masyarakat yang harus dilayani kurang sesuai dengan jumlah petugas yang memberikan pelayanan, masyarakat yang terlambat dalam mengurus E-KTP maka masyarakat tersebut tidak dapat dilayani sesuai dengan kebutuhannya sehingga dengan demikian petugas pelayanan E-KTP harus mampu merespon kebutuhan atau keinginan masyarakat dengan menyediakan sistim pelayanan dan strategi yang tepat.

Sifat dan jenis masyarakat yang bervariasi atau berbeda-beda membutuhkan strategi pelayanan yang harus cepat, tepat dan sigap untuk memberikan pelayanan yang maksimal oleh karena itu petugas pelayanan perlu mengenali pengguna layanan dengan baik sebelum memberikan pelayanannya, mengacu kepada permasalahan tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP sekaligus untuk mengetahui

respon masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP. Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan yang diinginkan, inilah yang menjadi kendala bagi masyarakat sehingga sering sekali masyarakat yang ingin membuat E-KTP mendapatkan pelayanan yang kurang baik seperti pegawai yang tidak berada ditempat, blangko kosong atau tidak tersedia sehingga masyarakat harus menunggu permasalahan tersebut diselesaikan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Pada hasil penelitian ini peneliti berusaha memaparkan hasil dari penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, dimana Dinas terkait memiliki beberapa strategi dalam peningkatan perekaman E-KTP yaitu strategi pengembangan struktur kerja organisasi, strategi pengembangan prosedur pelayanan, strategi pengembangan infrastruktur pelayanan. Pada strategi pengembangan struktur kerja organisasi telah melaksanakannya dengan cukup baik, peran pemimpin dalam membuat struktur kerja yang sederhana dapat mempermudah pegawai dalam memberikan pelayanan, pada strategi pengembangan prosedur pelayanan peran pegawai yang memiliki integritas dalam pelayanan akan meminimalisir masalah terhadap pembuatan E-KTP karena masyarakat banyak beranggapan bahwa pengurusan E-KTP dipersulit oleh pegawai itu sendiri sedangkan pada strategi pengembangan infrastruktur pelayanan peran pegawai dalam menyiapkan atau menggunakan sarana dan prasarana menjadikan masyarakat mudah untuk proses pembuatan E-KTP, karena sarana dan prasarana merupakan alat terpenting untuk melakukan input data pemohon dan kelihaihan pegawai juga menjadikan masalah ini terselesaikan.
2. Kendala yang dihadapi oleh masyarakat untuk mempunyai E-KTP dalam pelaksanaan penyelenggaraan program E-KTP adalah proses pelayanan publik

yang kurang maksimal sehingga menyebabkan pengurusan E-KTP dirasakan oleh sebagian masyarakat berbelit-belit, kemampuan konseptual yang berkaitan dengan kemampuan aparaturnya atau pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat, dimana masyarakat menilai pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP harus memiliki lima dimensi atau kualitas yaitu berwujud, handal, tanggap, memberikan jaminan serta memiliki empati yang baik dalam menyikapi permasalahan yang ada, serta perlunya dukungan sarana dan prasarana yang baik dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat terkait pengurusan E-KTP.

**B. Saran**

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru penulis sarankan terus berusaha mengatasi masalah tentang E-KTP yang terjadi saat ini dengan cara melakukan pendisiplinan terhadap pegawai, peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai serta melengkapi sarana dan prasarana agar terciptanya kinerja yang efisien, cepat, dan maksimal.
2. Kepada masyarakat Kota Pekanbaru penulis sarankan untuk mengurus kepemilikan E-KTP karena merupakan dokumen pribadi yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia, untuk itu perlunya kesadaran bagi masyarakat untuk mengurus E-KTP, syarat dan prosedur yang akan dilakukan cukup mudah serta tempat pembuatan E-KTP juga tidak hanya dikantor camat saja maka dari itu tidak ada alasan lagi bagi masyarakat untuk malas membuat E-KTP.

## PDAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Agus Budi S., *Penegakan Hukum yang Berkeadilan dalam Perspektif Hermeneutika Hukum : Suatu Alternatif Solusi Terhadap Problematika Penegakan Hukum di Indonesia, Jurna Perspektiff*, Volume XVI, Nomor 4, 2011
- Anggriani, *Hukum Administrasi Negara*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011
- Azwar, Syaifuddin, *metode penelitian, pustaka pelajar*, Yogyakarta, 2007
- Bahder Johan N., *Pemahaman Konseptual Tentang Hukum Administrasi negara Dalam Konteks Ilmu Hukum*, Jurnal Demokrasi, Volume VI, Nomor 1, 2007
- Bambang Suwarno, *Pendidikan Kependudukan*, PT, Raja Grafindo Persada, Jakarta 1986
- Bachsan Mustafa, *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia*, PT, Citra Aditya Bakti. Bandung, 2001
- Diana Halim Koentjoro, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia. Bogor Selatan, 2004
- Dwi Purnama Wati, *Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pendidikan Agama Islam Terhadap Guru Pendidikan Agama Islam di Kota Bandar Lampung*, Skripsi, Universitas Lampus, 2014
- Hayat, *Keadilan Sebagai Prinsip Negara Hukum: Tinjauan Teoritis Dalam Konsep Demokrasi*, Jurnal Ilmu Hukum, Volume II, Nomor 2, Tahun 2015

- Hisyam Djihad dan Suyanto, *Pelaksanaan Pendidikan di Indonesia Memasuki Millenium III*, Yogyakarta, Adi Cita, 2000
- J.B Daliyo, *Pengantar Hukum Indonesia*, PT. Prenhallindo. Jakarta, 2001
- Juniarso Ridwan & Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa. Bandung, 2009
- Ni'matul Huda, *Hukum Tata Negara Indonesia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2006
- Majda El. Muhtaj, *Hak Asasi Manusia dalam Konstitusional Indonesia*, Kencana. Jakarta, 2005
- Moh. Kusnardi, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Sinar Bakti. Jakarta, 1987
- Ni'matul Huda, *Negara Hukum, Demokrasi dan Judicial Review*, UII Press. Yogyakarta, 2005
- Ogin Antariksa, *Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Surabaya, 2017
- Philipus M. Hardjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu Pekanbaru, 1987
- Rahardjo Adisasmita, *Pembiayaan Pembangunan Daerah*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2011
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2006

Rivani Alfinita S., *Analisi "Job Description" Pada Subag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan*, Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2012

Rozikin Daman, *Hukum Tata Negara*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 1993

Soerjoni Soekanto, *Sosial Suatu Pengantar*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 1996

Sudargo Gautama, *Pengertian Negara Hukum*, Alumni. Bandung, 1973

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Penerbit Alfabeta. Bandung, 2014

Tahir Azhary, *Negara Hukum*, Kencana. Jakarta, 2010

Tanjung B. N., & Ardial, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Proposal, Skripsi dan Tesis)*, Kencana Prenadamedia Group. Jakarta, 2005

Winarto, *Paradigma Baru Pendidikan Kewarganegaraan*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008

W.J.S. Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Nilai Pustaka, 1986

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru, Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Penjelasan Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

### C. Internet

<http://radarlampung.co.id/read/opini/335221-anggaran-fantastis-untuk-E-KTP-l>

Akses tanggal 27 Agustus 2018, Jam 16.30 WIB

Alchindi, Iarasati, Rihandoyo, *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan*, Artikel. Akses tanggal 30 Oktober 2018, Jam 20.30 WIB

### D. JURNAL

Hayat., “Keadilan Sebagai Prinsip Negara Hukum: Tinjauan Teoritis Dalam Konsep Demokrasi”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume II, Nomor 2, 2015

Agus Budi S., “Penegakan Hukum yang Berkeadilan Dalam Perspektif Hermeneutika Hukum” : Suatu Alternatif Solusi Terhadap Problematika Penegakan Hukum di Indonesia, *Jurnal Perspektif*, Volume XVI, Nomor 4, 2011

Bahder Johan N., “Pemahaman Konseptual Tentang Hukum Administrasi Negara Dalam Konteks Ilmu Hukum, *Jurnal Demokrasi*”, Volume VI, Nomor 1, Tahun 2007