

# Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta Periode Oktober 2011- April 2012

Arie Gunarti

*Prodi PPKn FKIP Universitas Ahmad Dahlan  
Jl. Pramuka No. 42 Sidikan Umbulharjo Yogyakarta 55161*

## ABSTRAK

Seiring adanya reformasi birokrasi, pemerintah harus terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik, untuk mewujudkan pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) yakni pemerintahan yang akuntabel dan bebas dari Praktik KKN. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang sistematis tentang pelayanan publik di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian petugas /operator e-KTP dan masyarakat Kecamatan Umbulharjo. Objek penelitian yaitu pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP. Pengumpulan data menggunakan wawancara kepada petugas/operator e-KTP dan masyarakat yang telah melakukan perekaman biodata kependudukan, dan teknik dokumentasi tentang Profil Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta. Teknik analisis data menggunakan langkah-langkah yang masih bersifat umum, yakni reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur perekaman pelayanan e-KTP yang ada di Kecamatan mudah di pahami oleh masyarakat hanya saja masih kurangnya sosialisasi tentang prosedur pelayanan perekaman biodata kependudukan. Waktu penyelesaian e-KTP ditentukan oleh Pusat (Jakarta), masyarakat harus menunggu antrian yang lama untuk perekaman data kependudukan. Adapun kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta yakni ada masyarakat tidak datang tepat pada waktunya, tidak hadir sesuai dengan waktu yang dijadwalkan serta kurangnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya. Biaya pelayanan, perekaman e-KTP gratis. Produk, petugas tidak pernah salah memasukan data kependudukan. Sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Umbulharjo lengkap namun ada kendala yang dihadapi oleh petugas e-KTP saat proses perekaman yakni apabila listrik padam, alat iris mata eror, dan alat sidik jari rusak. Kompetensi petugas, saat perekaman Petugas/Operator e-KTP trampil dalam menggunakan perangkat peralatan. Petugas/Operator e-KTP besikap ramah dan sopan kepada masyarakat, pada saat itu masyarakat tidak ada yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Berdasarkan KEP MEN PAN No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 standar pelayanan publik yang dijadikan pedoman pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan e-KTP

Kata kunci: *pelayanan publik, e-KTP*

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah Negara hukum, hal ini disebutkan dalam pasal 1 ayat (3) UUD 1945. Salah satu ciri dari Negara hukum, adanya jaminan dan perlindungan Hak Asasi Manusia. Termasuk untuk hak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi. Setelah reformasi, pemerintah berusaha untuk memenuhi tuntutan Bangsa Indonesia akan perbaikan kualitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena pada masa Orde Baru pelayanan publik di Indonesia dipengaruhi oleh hubungan per-*konco*-an, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama. Dengan diberlakukannya UU No.28 tahun 1999 tentang

Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN secara tegas menyatakan keharusan adanya kesamaan pelayanan. Maka dalam pelaksanaan pelayanan harus berpedoman kepada Asas-asas umum penyelenggara Negara agar terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Pemerintah sebagai abdi Negara wajib memberikan pelayanan yang memuaskan bagi warga negaranya. Hal ini merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan dari berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Surjadi, 2009:7).

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sangat menginginkan pelayanan publik yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan pembuatan (Kartu tanda penduduk) KTP merupakan salah satu pelayanan publik dalam kelompok pelayanan administratif (pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil). Syarat seseorang berhak memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) yakni Setiap Warga negara Indonesia yang sudah berumur 17 tahun atau sudah menikah. Dalam Perpres No 26 Tahun 2009, disebutkan bahwa 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. Dengan adanya identitas resmi penduduk, Pemerintah wajib memberikan perlindungan kepada warga negaranya dengan memberikan kepastian status hukum dan jaminan-jaminan hak kewarganegaraan.

Pada tahun 2011, Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Administrasi dan Kependudukan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) meluncurkan database kependudukan Nasional dengan Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009. Dalam Konsiderans Perpres No. 35 Tahun 2010 disebutkan bahwa untuk efektivitas rekaman elektronik pada kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan, perlu adanya perubahan muatan rekaman sidik jari tangan penduduk. Hal ini dimaksudkan untuk perbaikan manajemen kependudukan yang ada di Indonesia. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik selalu menginginkan pelayanan yang cepat, murah, prosedur yang sederhana, produk bebas dari kesalahan. Namun kenyataan di lapangan terindikasi kurangnya sosialisasi dari petugas Kecamatan Umbulharjo/operator e-KTP tentang manfaat e-KTP, petugas e-KTP/Operator kurang terampil dalam penggunaan perangkat peralatan elektronik e-KTP, keterlambatan pengiriman perangkat elektronik pembuatan e-KTP dari Pemerintah

Pusat ke daerah, masyarakat Kecamatan Umbulharjo harus mengantri berjam-jam untuk melakukan perekaman data kependudukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalahnya adalah Bagaimana pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta Periode Oktober 2011- April Tahun 2012?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Negara**

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

Istilah negara terdapat perbedaan dalam mendefinisikannya. Menurut Miriam Budiardjo (2008:47)

Negara adalah alat (*agency*) dari masyarakat yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur hubungan-hubungan manusia dalam masyarakat dan menertibkan gejala-gejala kekuasaan dalam masyarakat. Negara adalah 'Organisasi yang dalam sesuatu wilayah dapat memaksakan kekuasaannya secara sah terhadap semua golongan kekuasaan lainnya dan dapat menetapkan tujuan-tujuan dari kehidupan bersama itu'.

#### **b. Tujuan Negara**

Menurut Mahfud MD (2010:17) bahwa pada umumnya dikatakan bahwa tujuan Negara (yang sering disamakandengan cita-cita) bangsa Indonesia adalah membentuk masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Tetapi, diluar rumusan yang populardan biasanya disebut sebagai tujuan Bangsa itu, tujuan Negara Indonesia secara defenitif tertuang di dalam alenia keempat Pembukaan UUD 1945 yang meliputi:

- 1) Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia
- 2) Memajukan kesejahteraan umum
- 3) Mencerdaskan kehidupan bangsa
- 4) Ikut melaksanakan ketertiban dunia, berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Tujuan Negara tersebut harus diraih oleh Negarasebagai organisasi tertinggi bangsa Indonesiayang penyelenggaraannyadidasarkan pada lima dasar negara (Pancasila) yaitu Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan perwakilan, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

#### **c. Indonesia Negara hukum**

Dalam undang- undang dasar 1945 pasal 1 ayat (3) secara tegas menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara hukum. Pada simposium universitas Indonesia di tahun 1966 mengenai Indonesia adalah Negara hukum, dalam kesimpulannya yang dikemukakan (Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009: 34) yakni:

Negara Indonesia adalah suatu Negara hukum yang berdasarkan Pancasila. Pancasila sebagai dasar Negara yang mencerminkan jiwa bangsa Indonesia harus menjiwai

semua peraturan hukum dan pelaksanaannya. Dalam Negara Indonesia, di mana falsafah Pancasila begitu meresap, sehingga Negara kita dinamakan Negara Pancasila, asas kekeluargaan merupakan titik tolak kehidupan bermasyarakat.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa konsep Negara hukum Indonesia menurut UUD 1945 ialah Negara hukum pancasila. Sementara itu D. Mutiaras memberikan defenisi Negara hukum Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat (2009:24)

Negara negara hukum adalah negarayang susunannya diatur dengan sebaik-baiknya dalam undang-undang sehingga kekuasaan dari alat-alat pemerintahannya di dasarkan hukum. Rakyat tidak boleh bertindak sendiri-sendiri menurut semaunya yang bertentangan dengan hukum. Negara hukum ialah Negara yang diperintah bukan oleh orang-orang, tetapi oleh Undang-Undang kerana itu, didalam Negara hukum, hak-hak rakyat dijamin sepenuhnya, kewajiban-kewajiban rakyat harus dipenuhi seluruhnya dengan tunduk dan taat kepada segala peraturan pemerintahdan undang-undang.

Dari definisi tersebut, pengertian Negara hukum dihubungkan dengan organisasi intern dan struktur Negara yang diatur menurut hukum. Setiap tindakan penguasa maupun rakyatnya harus berdasarkan hukum sekaligus dicantumkan tujuan Negara hukum, yaitu menjamin hak-hak asasi rakyatnya.

Indonesia adalah Negara hukum yang tetap menjunjung tinggi supermasi hukum dan menjunjung tinggi supremasi kedaulatan rakyat tidak dapat dipisahkan dari paham kedaulatan rakyat. Jadi, Negara selain melaksanakan kewajiban-kewajibanya kepada rakyat, Negara juga harusmelayani hak-hak Rakyat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Negara Indonesia adalah Negara hukum yang menganut konsep *welfare* (Negara kesejahteraan). Negara harus melayani masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat dengan sesuai dengan tujuan Negara dalam pembukaan UUD 1945.

## 2. Birokrasi

### a. Pengertian Birokrasi

Dalam bukunya Deden Fatur Rahman dan Wawan Sobari (2004:109) menyebutkan bahwa Kata birokrasi ditemukan oleh Monsier de Gournay pada tahun 1975. Dia menambahkan kata 'biro' yang artinya kantor atau meja tulis. Kata ini berasal dari kata kerja bahasa Yunani, berarti 'memerintah'. Jadi, inti birokrasi adalah aturan pejabat. Kata ini pertama kali hanya diterapkan untuk pejabat pemerintah, tetapi lama kelamaan mengacu keorganisasian besar secara umum. Dari awal, konsep birokrasi digunakan untuk memperolok-olok, baik oleh penemuan istilah itu sendiri ataupun untuk kepentingan orang lain.

### b. Ciri Birokrasi

Dalam bukunya Sedarmayanti (2010:68) disebutkan bahwa ciri birokrasi menurut konsep yang dikemukakan pertama kali oleh Vincent de Gournay (1712-1759) ahli ekonomi, John Mill dan Gaetano Mosca, kemudian Max Weber yakni:

- 1) Pembagian tugas menurut aturan dan tata cara formal
- 2) System peraturan, yang ditetapkan terlebih dahulu untuk segala tugas yang dijalankan pegawai, untuk memastikan keseragaman pelaksanaan tugas dan kesesuaian berbagai tugas.
- 3) Kewibawaan tersusun berdasarkan hirarki, seperti dibawah diawasi hubungan subordinat ditentukan aturan tertentu.
- 4) Tata cara impersonal, seseorang pegawai melaksanakan tugasnya secara formal dan impersonal, artinya berdasarkan aturan tertentu tanpa diikuti emosi kemarahan/ kegairahan
- 5) Penentuan pegawai didasarkan kelayakan seseorang, dan tidak boleh dihentikan sewenang –wenang, penghasilandan kenaikan pangkat ditetapkan organisasi kinerjanya.

c. Reformasi Birokrasi

Menurut Sedarmayanti (2010:71) ‘‘Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas’’. Reformasi birokrasi adalah upaya pemerintah meningkatkan kinerja melalui cara dengan tujuan efektifitas, efisien, dan akuntabilitas. Reformasi birokrasi berarti:

- 1) Perubahan cara berpikir (pola pikir, pola sikap, dan pola tindak)
- 2) Perubahan penguasa menjadi pelayanan
- 3) Mendahulukan peranan dan wewenang
- 4) Tidak berpikir hasil produksi tetapi hasil akhir
- 5) Perubahan manajemen kinerja
- 6) Pantauan percontohan reformasi birokrasi, mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, transparan dan professional, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

### **3. Pelayanan Publik**

a. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna, ‘‘(1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa’’. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (1984:22) bahwa ‘‘pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik’’. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7), ‘‘*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami’’. Artinya ‘‘*service* merupakan produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan’’ (Hardiyansyah, 2011:10).

b. Pengertian Publik

Dilihat dari sisi terminologinya, istilah pelayanan publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata *Public* sudah diterima menjadi Bahasa Indonesiabaku publik yang berarti umum, orang banyak, ramai (Sirajuddin dkk, 2011:12). Menurut Inu Kencana Syafie (2006:18) “ *Public*” itu sendiri adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan harapan, sikap dan tindakan yang benar-benar berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

c. Pengertian Pelayanan publik

Menurut Moenir (2008:26-27) Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang berbunyi “ Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Asas Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (201: 24-25) Bahwa pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas pelayanan publik menurut keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:(1) Transparasi(2) Akuntabilitas; (3) Kondisional; (4) Partisipatif; (5) Kesamaan Hak; (6) Keseimbangan hak dan kewajiban .

e. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Apratur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni sebagai berikut: (1) Kesederhananan; (2) Kejelasan; (3) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayananpublik dapat diselesaikandalam kurun waktuyang telah ditentukan; (4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah; (5)Keamanan; (6).Tanggung jawab; (7)Kelengkapan sarana dan prasarana; (8) Kemudahan akses; (9).Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;(10) Kenyamanan,

f. Standar Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:28) bahwa

“setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukuranyang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atas penerima layanan serta harus dipublikasikan sebagai adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan.”

Adapun standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan  
Biaya /tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan  
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum, yaitu adanya peraturan yang menjadi dasar diselenggarakannya Pelayanan Publik oleh Penyelenggara.
- 2) Persyaratan yaitu adanya kejelasan baik persyaratan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu adanya kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk tata cara pengaduan yang kesemuanya dibakukan dan dipublikasikan secara luas oleh Penyelenggara.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, yaitu adanya kejelasan mengenai waktu yang diperlukan dalam penyelesaian pelayanan dari setiap pelayanan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara;
- 5) Biaya/ tarif dan rinciannya, yaitu adanya kejelasan mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan termasuk keringanan biaya bagi masyarakat tidak mampu, yang kesemuanya dipublikasikan secara luas.
- 6) Produk pelayanan, yaitu adanya kejelasan mengenai hasil layanan yang diterima dan diberikan kepada Masyarakat.

- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu adanya fasilitas yang cukup dan memadai dalam rangka penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan termasuk fasilitas bagi kelompok masyarakat yang mendapatkan perlakuan khusus karena keterbatasan fisik dan mental.
- 8) Kompetensi Pelaksana, yaitu adanya jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 9) Pengawasan internal, yaitu adanya mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja Penyelenggara atau atasan langsung Penyelenggara.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; yaitu adanya kejelasan mengenai tata cara penanganan pengaduan, saran, dan masukan beserta tindak lanjutnya yang dipublikasikan secara luas.
- 11) Jumlah Pelaksana, yaitu adanya ketersediaan Pelaksana yang disesuaikan dengan beban kerja masing-masing; jaminan pelayanan, yaitu adanya jaminan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan sebagaimana tertuang dalam Kontrak Pelayanan;
- 12) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, yaitu adanya komitmen dari Penyelenggara untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik.
- 13) Evaluasi kinerja Pelaksana, yaitu adanya sistem penilaian yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan Standar Pelayanan.

Dengan adanya asas, prinsip serta standar pelayanan publik yang ada, diharapkan dapat menjadi pedoman yang harus dijalankan oleh aparatur Negara, karena ini menjadi tolak ukur dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik.

g. Kelompok Pelayanan Publik

Berikut ini kelompok pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, yaitu:

- 1) Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte pernikahan, Akte kelahiran, Akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.



- 2) Kelompok pelayanan barang yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

h. Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono adalah:

“(1) kesesuaian dengan persyaratan (2) kecocokan pemakaian (3) kesesuaian berkelanjutan(4) bebas dari kerusakan /cacat (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awaldan setiap saat (6) melakukan segala sesuatu secara benar (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.”

i. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Menurut Juniarso Ridwan, dkk (2009:104-106)

“Untuk lebih mengoptimalkan cara pengukuran tingkat kepuasan masyarakat maka dibuat suatu pedoman mengenai penyusunan indeks kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UU No.25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu untuk disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dalam menilai tingkat kualitas pelayanan. Maksud penyusunan indeks ini adalah sebagai acuan unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, sedangkan tinjauannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.”

j. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Menurut UU No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari KKN. pada pasal (3) dicantumkan tentang asas –asas penyelenggaraan umum pemerintahan yakni:

- 1) Asas kepastian hukum, adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan Penyelenggara Negara.
- 2) Asas tertib penyelenggaraan Negara, adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.
- 3) Asas kepentingan Umum, adalah yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
- 4) Asas keterbukaan, adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.

- 5) Asas proporsionalitas, adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara.
- 6) Asas Profesionalitas, adalah asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 7) Asas Akuntabilitas, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan Penyelenggara Negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

k. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Menurut Hendry S. Siswosoediro (2008:30),

KTP (kartu tanda penduduk) adalah surat identitas yang umum dan wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia. KTP merupakan jenis identitas diri yang diakui di Indonesia bagi penduduk yang dianggap sudah dewasa, yaitu 17 tahun atau sudah menikah.

Sedangkan menurut Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006 disebutkan bahwa KTP (kartu Tanda Penduduk) adalah identitas resmi penduduk sebagaimana yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Di dalam Undang- Undang Nomor 23 tahun 2006, Pada pasal 63 (1) penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tetapyang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP. Sedangkan pengertian KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

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

- 1) KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
- 2) Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
- 3) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;

- 4) Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.
- 5) Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
- 6) Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri(<http://www.e-ktp.com>).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Subjek penelitian adalah pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil kota Yogyakarta, petugas/operator e-KTP dan masyarakat yang dapat dihubungi sebanyak 10 orang informan yang bertempat tinggal di Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta terutama mereka yang pernah merasakan pelayanan e-KTP yang diberikan oleh petugas/operator e-KTP di Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta periode Oktober 2011-April 2012. Objek penelitian adalah Pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik. Objek penelitian adalah persepsi tentang Bhinneka Tunggal Ika. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara bebas tetapi peneliti menggunakan pedoman wawancara. Sedangkan untuk analisis data dilakukan yaitu mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAAN**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap mahasiswa PPKN UAD, maka dapat dijabarkan pembahasan wawancara diatas sebagai berikut:

### **1. Analisis Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Mendagri No 9 tahun 2011 menyebutkan bahwa setiap wajib KTP harus mengikuti prosedur perekaman data kependudukan yang telah ditetapkan, yakni penduduk membawa surat panggilan (undangan) dan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP), Penduduk menyerahkan surat panggilan dan memperlihatkan KTP lama kepada petugas, Penduduk menunggu panggilan, Kemudian Petugas melakukan verifikasi data kependudukan dan perekaman ( pas photo, tanda tangan, sisi jari, iris penduduk) setelah itu petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP Elektronik pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan KTP Elektronik. Dari Data hasil wawancara dengan petugas e-KTP menyatakan bahwa prosedur untuk membuat e-KTP dengan membawa surat undangan dari kecamatan masing-masing

untuk rekaman biodata. Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembuatan e-KTP yang ada di Kecamatan Umbulhajo telah sesuai dengan ketentuan peraturan Mendagri No 9 tahun 2011 tentang prosedur perekaman.

a. Syarat dan Tata Cara Pendaftaran Pembuatan e-KTP

Berdasarkan Mendagri No.9 Tahun 2011 tentang tata cara penerbitan e-KTP secara massal bagi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) harus ada kesederhanaan prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa syarat atau tata cara untuk membuat e-KTP dengan membawa undangan, ngantri kemudian perekaman data kependudukan

b. Kejelasan dan Kemudahan Syarat dan Tata Cara Pendaftaran e-KTP

Berdasarkan KEP MEN PAN NO 63 /KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang standar pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip kesederhanaan dan kejelasan artinya prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan serta adanya kejelasan teknis dan administratif pelayanan yang diberikan. Dari data hasil wawancara kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Umbulharjo sebgaaian besar masyarakat menyatakan bahwa syarat dan tata cara untuk membuat e-KTP jelas dan mudah untuk dipahami karena masyarakat cukup membawa undangan, ambil nomor antrian, dipanggil kemudian perekaman biodata kependudukan cepat sekali.

c. Informasi/Sosialisasi dari Petugas Kecamatan /Petugas e-KTP tentang Syarat dan Tata Cara Pembuatan e-KTP

Berdasarkan data hasil penelitian dengan Petugas e-KTP yang menyatakan pernah memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang syarat dan tata cara untuk membuat e-KTP. Sedangkan dari hasil wawancara warga masyarakat ada yang menyatakan tidak pernah mendapatkan sosialisasi dari dari petugas e-KTP. Pak RT datang kerumah warga hanya menyerahkan undangan dan tidak meninformasikan mengenai prosedur pembuatan e-KTP kepada masyarakat sehingga masyarakat mengira-gira bahwa prosedur pembuatan e-KTP seperti prosedur pembuatan KTP jaman dulu yakni duduk dan difoto besama-sama. masyarakat hanya mengetahui bahwa akan ada pengantian KTP. Sedangkan sebagian masyarakat menyatakan pernah mendapatkan informasi/sosialisasi dari Pertemuan RT, pertemuan PKK, Kelurahan serta membaca sendiri prosedur pembuatan e-KTP melalui denah yang ditempel dipapan pengumuman.

## 2. Analisis Waktu Pelayanan

Berdasarkan KEP MEN PAN NO 63 /KEP/M.PAN/7/2003/ dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang standar pelayanan publik. Standar Waktu penyelesaian harus secara jelas ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Namun berdasarkan pendapat dari

petugas e-KTP yang menyatakan bahwa mereka tidak berani untuk memberitahukan waktu penyelesaian kepada masyarakat karena pembuatannya dilakukan oleh pemerintah pusat (Jakarta). Masyarakat hanya disuruh datang untuk rekaman data kependudukan saja. Dari data penelitian dengan masyarakat sebagian dari masyarakat menyatakan bahwa bahwa mereka tidak pernah diberitahu oleh petugas e-KTP mengenai waktu penyelesaian e-KTP Sedangkan sebagian dari masyarakat menyatakan bahwa mereka pernah mendapat informasi kepada petugas e-KTP mengenai waktu penyelesaiannya, tapi informasi yang diberikan mengenai waktu penyelesaian hanya mengira-ngira saja (tidak ada kepastian).

a. Hari Pelaksana yang telah dijadwalkan oleh Petugas e-KTP

Berdasarkan KEPMEN PAN NO 63 /KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang pelayanan publik yakni harus ada kejelasan waktu pelayanan Sedangkan subjek penelitian yang berasal dari masyarakat sebagian besar menyatakan bahwa hari pelaksanaan e-KTP sesuai dengan yang ada di undangan

b. Waktu untuk Memproses Pembuatan e-KTP (Ambil nomor antrian sampai perekaman biodata)

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan data hasil penelitian, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa mereka harus menunggu lama untuk dipanggil nomor antrian. Hal ini belum sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011. sedangkan untuk perekaman data kependudukan waktunya sangat cepat

### **3. Biaya Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang bahwa Biaya/tarif pelayanan publik serta Pepres No.26 Tahun 2009 pasal (9) mengenai pembiayaan perangkat keras, perangkat lunak, blanko e-KTP berbasis NIK, dan pemberian bimbingan teknis oleh pemerintah di bebaskan kepada anggaran pendapatan belanja negara berdasarkan data hasil wawancara dengan petugas e-KTP yang menyatakan bahwa perekaman data kependudukan tidak dipungut biaya (gratis).

### **4. Analisis Produk Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011. Produk pelayanan Akan diterima dan diberikan kepada masyarakat jelas. Dengan demikian apabila pembuatan produknya bebas dari kesalahan/ akurat maka hasil produk yang diberikan kepada masyarakat ada jaminan legalitasnya. Pendapat Subjek penelitian yang berasal dari petugas e-KTP menyatakan bahwa tidak pernah salah memasukan data kependudukan. Sedangkan pendapat dari

sebagian besar masyarakat yang menyatakan bahwa Saat pelaksanaan e-KTP/perekaman petugas tidak melakukan kesalahan dalam memasukkan data kepedudukan

a. Kenyamanan gedung

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang sarana dan prasarana. Dari data hasil penelitian dari petugas/operator e-KTP menyatakan gedung Kecamatan Umbulhajo nyaman karena dilengkapi AC, parkir yang luas dan dijaga petugas, dan tersedia toilet yang bersih dan banyak air. Hal serupa juga disampaikan oleh sebagian besar masyarakat yang menyatakan bahwa gedung Kecamatan Umbulhajo nyaman. Berdasarkan hasil data penelitian yang diperoleh dari Subjek penelitian yang berasal dari masyarakat dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat menyatakan, gedung di Kecamatan Umbulharjo nyaman.

b. Kelengkapan Peralatan Perekaman/Pembuatan e-KTP

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No.7 Tahun 2011 tentang pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan saran dan prasarana pelayanan publik untuk mendukung kelancaran pelayanan. Berdasarkan pendapat sebagian besar masyarakat yang menjadi subjek penelitian menyatakan bahwa peralatan elektronik KTP lengkap.

c. Keterampilan Petugas e-KTP

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang standar pelayanan publik. Harus ada jaminan mengenai kemampuan Pelaksana dalam hal pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman yang sesuai dengan bidang tugasnya. Dari hasil wawancara dengan petugas/operator e-KTP yang menyatakan bahwa mereka terampil dalam mengoperasikan perangkat peralatan e-KTP karena sudah pernah di mengikuti bintek selama dua hari. Sedangkan sebagian besar Subjek penelitian yang berasal dari masyarakat yang menyatakan bahwa Petugas e-KTP Terampil dalam menggunakan peralatan elektronik yang ada di Kecamatan Umbulharjo seperti komputer dan alat rekam, seperti kamera, alat rekam tandatangan, sidik jari, dan alat rekam retina mata. Namun ada juga masyarakat menyatakan bahwa petugas e-KTP kurang terampil. Hal ini dikarenakan petugas melakukan kesalahan dalam perekaman iris mata.

d. Kedisiplinan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang pelayanan publik. Seharusnya petugas yang disipin dalam melakukan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa petugas e-KTP disiplin dalam melaksanakan tugasnya

e. Keramahan dan Sopanan petugas e-KTP saat melayani

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang pelayanan publik. Petugas harusnya

ramah dan sopan saat melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa dihormati dan dihargai sebagai penerima pelayanan. Berdasarkan data hasil wawancara subjek penelitian yakni petugas e-KTP menyatakan bahwa mereka ramah dan sopan pada saat melayani masyarakat yang rekaman e-KTP begitu halnya dengan sebagian besar masyarakat yang menyatakan bahwa petugas e-KTP yang melayani pada saat itu bersikap ramah dan sopan

- f. Tanggap Petugas e-KTP terhadap keluhan masyarakat  
Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/M.PAN/7/2003 dan Perda Kota Yogyakarta No. 7 Tahun 2011 tentang pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa mereka tidak mengeluh/ mengadu kepada petugas e-KTP

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Umbulharjo cukup berjalan dengan baik berpedoman kepada standar kualitas pelayanan publik yakni Keputusan MENPAN 63 Tahun 2003 meliputi, prosedur pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi layanan.

1. Prosedur pelayanannya, syarat dan tata cara pendaftaran perekaman e-KTP jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat . walaupun masih kurangnya sosialisasi /informasi dari petugas e-KTP/ aparat Kecamatan Umbulharjo mengenai prosedur pelayanan perekaman e-KTP.
2. Waktu penyelesaian, Petugas e-KTP/ Pegawai Kecamatan tidak berani memberikan kepastian waktu penyelesaian penyelesaian e-KTP. Hal ini dikarenakan yang menentukan jadinya e-KTP adalah pemerintah pusat yang ada di Jakarta. Pelaksanaan perekaman Biodata kependudukan sesuai dengan hari yang ada dalam undangan namun waktu yang dijadwalkan dalam undangan sedikit molor. Sehingga masyarakat harus menunggu antrian yang lama. Adapun kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan kota Yogyakarta yakni tidak semua masyarakat hadir pada waktu yang sesuai dengan undangan diberikan, tidak semua masyarakat yang hadir memenuhi undangan, waktu yang sangat ngepres pada saat itu 80 hari serta masih kurangnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya.
3. Biaya pelayanan, masyarakat tidak dikenakan biaya(gratis) dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Umbulharjo.
4. Produk pelayanan, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa petugas e-KTP/ operator tidak melakukan kesalahan dalam memasukan data kependudukan.
5. Sarana dan prasarana, fasilitas fisik seperti gedung, parkir,ruang tunggu, toilet tersedia, masyarakat sebagian besar merasa nyaman saat berada di gedung Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta. Sedangkan perangkat peralatan e-KTP seperti komputer,

alat rekam tanda tangan, sidik jari, dan alat rekam retina mata tersedia lengkap namun ada Hambatan yang dihadapi oleh petugas e-KTP /operator saat perekaman data kependudukan yakni listrik padam, perangkat iris mata dan perangkat sidik jari sering rusak.

6. Kompetensi petugas, petugas e-KTP terampil menggunakan perangkat peralatan e-KTP. Petugas e-KTP bersikap ramah dan sopan saat melayani masyarakat. pada saat proses perekaman masyarakat tidak ada yang mengaduh / mengeluh kepada petugas .

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Budiarjo, Miriam. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendry S. Siswoediro. (2008). *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (identitas diri)*. Jakarta: Visimedia.
- Kansil, C.S.T., Christine S.T. Kansil. (2000). *Hukum Tata Negara Republik Indonesia 1*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Magnis, Suseno.F. (2003). *Etika Politik*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Meleong. Lexy, J. (1995). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Moh, Mahfud MD. (2001). *Dasar dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia*. Yogyakarta: PT Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Pembangunan Politik Hukum, Menegakkan Konstitusi*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Poltak, Sinambela, Lijan, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridwan, Juniarso dan Ahmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung:PT Refika Aditama.
- Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi. (2011). *Hukum Pelayanan Publik Berpartisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.Bandung: CV ALFABETA.



Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rifika Aditama.  
Surbakti, Ramlan. (1992). *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Syafie Inu, Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineke Cipta.

Tjiptono, Fandy. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV ANDI

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari KKN

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

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

Peraturan Menteri pendayagunaan Apratur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang peraturan pelaksana Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional

**Sumber lainnya:**

<http://www.e-ktp.com>

<http://www.scribd.com/doc/73337263/E-KTP-KEMENTERIAN-DALAM-NEGERI-RI-1>