

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN**  
**BONE**

**Disusun dan diajukan oleh**

**SRI DEVY RAMADHANI**

**E051 181 016**



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2022**

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN**  
**BONE**

Disusun dan diajukan oleh

**SRI DEVY RAMADHANI**

**E051 181 016**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam  
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu  
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping

**Dr. H. A. M. Rusli, M.Si**  
NIP. 19640727 199103 1001

**Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si**  
NIP. 19790106 200501 1001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Hasanuddin



**LEMBARAN PENERIMAAN SKRIPSI**  
**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN**  
**BONE**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**SRI DEVY RAMADHANI**

**E051181016**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian







Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

**Makassar, 21 Juni 2022**

Menyetujui,

**PANITIA UJIAN**

Ketua	: Dr. H. A. M. Rusli, M.Si	(  )
Sekretaris	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si	(  )
Anggota	: Prof. Dr. Nurlinah, M.Si	(  )
Anggota	: Rahmatullah, S.IP, M.Si	(  )
Pembimbing Utama	: Dr. H. A. M. Rusli, M.Si	(  )
Pembimbing Pendamping	: Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si	(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Devy Ramadhani

NIM : E051181016

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : Strata 1 (S1)

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis yang berjudul :

### **“PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KABUPATEN BONE”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan karya orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 21 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Sri Devy Ramadhani

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Alhamdulillah Robbil 'Alamin*, puji dan syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kabupaten Bone**". Shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu alaihi wasallam yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang-benderang.

Skripsi ini disusun dalam rangka pemenuhan sebagian persyaratan untuk menyandang gelar sarjana dalam hal ini Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Kota Makassar.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak proses pembelajaran yang sangat berharga dan tentunya menjadi pengalaman yang tidak terlupakan dalam perjalanan hidup penulis. Keyakinan dan kekuatan yang diberikan oleh Allah Subhanahu Wata'ala yang membuat penulis sampai saat ini bisa melawati seluruh proses yang ada mulai dari penyusunan proposal penelitian, penelitian hingga sampai pada tahap ini. Suatu kebanggaan bagi penulis bisa menyelesaikan skripsi ini mengingat begitu banyak suka dan duka yang penulis lalui, namun hal itu lantas tidak membuat penulis mudah menyerah dan Alhamdulillah semua dinamika

yang ada dapat penulis hadapi dengan semangat dan tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari seluruh pihak yang terlibat.

Dukungan, semangat dan kasih sayang dari orang tersayang di hidup penulis yang sudah banyak mengorbankan seluruh hidupnya tanpa menuntut dan meminta balasan atas apa yang sudah diberikan kepada penulis. Orang tersebut adalah orang tua tercinta yaitu Etta Syamsul Bahri A.T dan Mama Hasnah, S.Pd. Terima kasih tak terhingga atas segala cinta, kasih dan sayangnnya kepada penulis yang sudah merawat, membesarkan dan mendidik penulis hingga sampai saat ini dengan segala upaya dan usahanya yang dilakukan dalam hidup penulis. Segala hal telah dilakukan Etta dan Mama salah satunya adalah menyekolahkan penulis setinggi-tingginya hingga penulis bisa mendapatkan kesempatan merasakan duduk dan belajar di perguruan tinggi negeri dan hal itu tidak terlepas dari doa yang selalu dipanjatkan oleh kedua orang tua. Dan juga untuk kakak laki-laki satu-satunya yaitu Sultan Razak (Daeng Acca) yang penulis cintai terima kasih tak terhingga sudah berusaha menjaga, melindungi dan menyayangi penulis sebagai adik perempuan satu-satunya. Semoga keluarga ini senantiasa dilindungi oleh Allah Subhanahu Wata'ala, *Aamiin*

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. H. M. Rusli, M.Si. selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak membantu, memberi arahan, dan

meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengenyam pendidikan di kampus almamater merah tercinta.
2. Bapak Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajaran Dekanat lainnya.
3. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan akademik dan administrasi.
4. Bapak Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Pembimbing Akademik dan sekaligus Pembimbing Utama dan Bapak A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak membantu, dan menuntun penulis dari awal penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Nurlinah, M.Si dan Bapak Rahmatullah, S.IP, M.Si selaku Tim Penguji yang telah memberikan ilmu, saran dan masukannya untuk menyempurnakan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmunya selama penulis mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Kepada Staf Departemen Ilmu Pemerintahan Bapak Mursalim, S.IP dan Ibu Hasnawati, S.IP yang telah banyak membantu dalam urusan administrasi perkuliahan khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Informan yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada Bapak H. Iskandar selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Kabupaten Bone, Ibu Hj. Hermiati selaku Analisis Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, Bapak Andi Bau Abdi, BA selaku Lurah Macanang, Bapak Andi Yusuf, S.STP, M.Si. selaku Sekretaris Kecamatan Tanete Riattang Barat, serta kepada masyarakat yang sudah bersedia menjadi informan penulis.
9. Terima kasih tak terhingga kepada Sherli Marcelina Sahabat penulis sekaligus teman seperjuangan selama mengenyam pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) yang telah banyak membantu, dan meluangkan waktu dan tenaganya kepada penulis selama proses penelitian. Terima kasih telah kebersamai dan semoga selalu dalam lindungan Allah, *aamiin*.



10. Terima kasih tak terhingga juga kepada Nisha Dwi Utami (Nidu) sahabat sekaligus teman seperjuangan penulis di bangku perkuliahan yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi dan juga dukungan serta semangatnya kepada penulis. Semoga hal-hal baik senantiasa menyertai Nidu, *aamiin*.
11. Terima kasih kepada sepupu, saudara penulis yaitu Ainun Arung (Arung) yang sudah kebersamai penulis dalam perantauan dan untuk dukungan serta kepeduliannya kepada penulis. Untuk Arung semoga hal-hal baik senantiasa menyertai, *aamiin*.
12. Terima kasih kepada Minarni (Enny) sahabat seperjuangan di bangku perkuliahan dari maba hingga saat ini yang senantiasa kebersamai penulis. Terima kasih atas kebaikan dan ketulusannya selama menjadi sahabat penulis dalam perantauan. Begitu banyak cerita dan kenangan yang telah dilewati bersama baik suka maupun duka. Semoga persahabatan ini senantiasa terjalin dengan baik, *aamiin*.
13. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yaitu Enny, Nidu, Eka, Sekar, dan Uni yang telah kebersamai serta memberi warna di hidup penulis dalam dunia perkuliahan dan perantauan. Terima kasih atas dukungan, semangat dan kebaikannya kepada penulis selama ini. Penulis merasa sangat beruntung dan

bersyukur bisa dipertemukan oleh kalian hingga menjadi bagian dari cerita hidup penulis.

14. Terima kasih juga kepada klenong-klenong yaitu Pipah, Irma, Sherli, Mila, Ryan, dan Afrisal sahabat seperjuangan penulis selama duduk di bangku Sekolah Menengah Atas (SMA) hingga sampai saat ini, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik buat penulis selama enam tahun ini dengan begitu banyak hal yang telah dilalui bersama dan juga dengan mimpi-mimpi yang ada semoga dikabulkan oleh Allah Subhanahu Wata'ala. *Aamiin*.

15. Terima kasih kepada teman-teman Eleftheria 2018 yaitu Nidu, Eka, Enny, Sekar, Uni, Nini, Prisil, Cindy, Amel, Mely, Wihdah, Kiki, Nuna, Mutia, Tuti, Sila, Fani, Mita, Syifa, Dini, Nunu, Mutia, Icha, Wahyudi, Mallarangen, Rais, Carlos, Richal, Adam, Ocid, Mail, Sulhan, Bora, Yudi, dan Fathur. Terima kasih telah kebersamai selama ini dan semoga persaudaraan ini tetap terjaga.

16. Terima kasih kepada teman-teman Ilmu Pemerintahan 2018 yang telah kebersamai di bangku perkuliahan. Semoga pertemanan dan silaturahmi senantiasa terjalin.

17. Terima kasih kepada kakak-kakak, teman-teman dan adik-adik di Himapem FISIP Unhas : Fraternity 2012, Lebensraum 2013, Fidelitas 2014, Federasi 2015, Verenigen 2016, Kaizen 2017, Eleftheria 2018, Zetgeist 2019 dan Mainteindrai 2020. Terima

kasih tak terhingga atas ilmu dan pengalaman berharganya, begitu banyak cerita dan kenangan selama menjadi bagian dari Bumi Orange, semoga selalu harmonis dan saling menjaga satu sama lain dalam ikatan persaudaraan.

18. Terima kasih kepada teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) 106 Universitas Hasanuddin Tamalanrea 18 yaitu kak Monira, Ayu, Ila, Risma, Tuti, Ina, Muly, Maul, Ati, Sari, Fya, Sinar, kak Aspa, Alif, Samad, Salman dan ino. Terima kasih telah mengukir cerita baru di hidup penulis, semoga persaudaraan ini tetap terjalin dengan baik.

19. Terima kasih kepada diri sendiri (Sri Devy Ramadhani) selaku penulis skripsi ini. Terima kasih atas kerja samanya dalam menyelesaikan skripsi dengan penuh perjuangan hingga bisa sampai di titik ini. Rasa syukur bisa bertahan sejauh ini di tengah kondisi yang terkadang diselimuti perasaan cemas, lelah, hingga rasa ingin menyerah itu ada, namun impian dan mimpilah yang kembali menjadi motivasi dan semangat untuk tetap berjuang, semangat untuk hari ini dan hari esok.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saran, masukan, serta kritik yang membangun sangat dibutuhkan untuk perbaikan skripsi ini sehingga menjadi lebih baik lagi.

Makassar, 21 Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
LEMBARAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
ABSTRAK .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	9
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 PELAYANAN PUBLIK .....	11
2.2 KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK .....	23
2.3 KERANGKA PIKIR .....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 PENDEKATAN DAN STRATEGI PENELITIAN.....	33
3.2 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN .....	36
3.3 FOKUS PENELITIAN .....	37

3.4 SUMBER DATA .....	39
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	40
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Bone .....	45
4.1.1 Kondisi Demografis Kabupaten Bone .....	45
4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Bone .....	51
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.....	52
4.2.1 Profil Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone .....	52
4.2.2 Maklumat Pelayanan dan Motto Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone .....	53
4.2.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone .....	54
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone .....	56
4.3 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
4.3.1 Kecamatan Tanete Riattang Barat.....	58
4.3.2 Kelurahan Macanang.....	62
4.4 HASIL PENELITIAN .....	66

4.4.1 Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kabupaten Bone .....	66
4.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kabupaten Bone.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN KESIMPULAN.....	105
5.1 Kesimpulan .....	105
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	6
Table 1.2.....	7
Tabel 4.1.....	46
Tabel 4.2.....	48
Tabel 4.3.....	50
Tabel 4.4.....	51
Tabel 4.5.....	60
Tabel 4.6.....	61
Tabel 4.7.....	62
Tabel 4.8.....	62
Tabel 4.9.....	66
Tabel 4.10.....	74
Table 4.11.....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 .....	56
Gambar 4.2 .....	64
Gambar 4.3 .....	65
Gambar 4.4 .....	77
Gambar 4.5 .....	84
Gambar 4.6 .....	91
Gambar 4.7 .....	93
Gambar 4.8 .....	93

## ABSTRAK

**SRI DEVY RAMADHANI**, Nomor Induk Mahasiswa E051181016, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun Skripsi dengan Judul : Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kabupaten Bone, Dibimbing Oleh Dr. H. A. M. Rusli, M.Si dan Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan ketiga standar pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh di lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisis data dengan menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terkait pelaksanaan ketiga standar pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) masih kurang maksimal disebabkan masih sering terjadi keterlambatan penerbitan dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), beberapa jumlah unit sarana dan prasarana yang masih kurang dan sosialisasi terkait dengan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang tidak merata, adapun yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan standar pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah adanya bantuan dan kerjasama dari pemerintah setempat, Sumber dan Daya Manusia (SDM), adapun faktor penghambat pelaksanaan standar pelayanan publik ini adalah permasalahan jaringan, jumlah unit sarana dan prasarana yang masih kurang, terjadinya *missing* biometrik dan masyarakat.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).**

## ABSTRACT

**SRI DEVY RAMADHANI**, Student Identity Number E051181016, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, prepares script with the Title: Electronic Based Public Service in Bone Regency, Supervised by Dr. H. A. M. Rusli, M.Si and Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si.

This study aims to describe the implementation of the three public service standards in managing Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency and the factors that influence the implementation of public service standards in managing Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency.

The type of research used is descriptive qualitative to develop a theory that is built through data obtained in the field. Data collection techniques in this study by means of observation, interviews and documentation as well as data analysis using data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this study indicate that related to the implementation of the three public service standards in managing Electronic Identity Cards (E-KTP) still not optimal due to frequent delays in the issuance of Electronic Identity Card (E-KTP) documents, some number of facilities and infrastructure units are still lacking and socialization related to the procedure for making Electronic Identity Cards (E-KTP) is not evenly distributed, As for the factors supporting the implementation of public service standards in the management of Electronic Identity Cards, there is assistance and cooperation from the local government, Human Resources (HR), As for the inhibiting factors for the implementation of this public service standard, there are network problems, the number of facilities and infrastructure units that are still lacking, the occurrence of missing biometrics and the community.

**Keywords: Public Service, Electronic Identity Card (E-KTP).**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, birokrasi publik berkewajiban serta bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Dalam kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis, pihak birokrasi harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang – Undang ini memiliki empat tujuan yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggungjawab, kewajiban dan

kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 terkait dengan komponen standar pelayanan terdiri dari 14 (empat belas) Standar yaitu :

1. Dasar hukum : peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan : syarat (dokumen) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur : tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya atau tarif : ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan : hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas : peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana : kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal : system pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana : tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan : memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan : dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana : penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pelayanan publik berbasis elektronik sangat berkaitan dengan pengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang digunakan saat ini oleh warga negara Indonesia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan maka pemerintah mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen kependudukan pribadi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Dengan dokumen kependudukan yang bisa dipertanggungjawabkan warga negara bisa mengurus surat-surat penting lainnya, kapan saja dan dimana saja. Sehingga pemerintah perlu memberikan pelayanan terhadap masyarakat menyangkut dokumen kependudukan tersebut. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum Nomor Induk

Kependudukan (NIK). Nomor Induk Kependudukan merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Terlepas dari berbagai teori, pendekatan, perspektif dan paradigma berkaitan dengan pelayanan publik yang senantiasa berubah untuk menyesuaikan diri dengan dinamika dan perkembangan kebutuhan masyarakat bertujuan untuk menciptakan suatu kerangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Hanya saja dari berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki pelayanan publik masih saja ditemukan berbagai kelemahan dalam pelayanan publik di Indonesia, permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih berkutik pada peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Sering dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya khususnya dalam pelayanan terkait kependudukan dalam hal ini Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dalam Peraturan Bupati Bone Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dalam pasal 9 ayat 1 yaitu bidang pelayanan pendaftaran penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas melaksanakan penyiapan, perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.



Terkait dengan kependudukan, jumlah penduduk Kabupaten Bone pada Tahun 2020 adalah 812.719 jiwa, penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Tanete Riattang yaitu 53.576 jiwa dan jumlah penduduk terkecil terdapat di Kecamatan Tonra 15.230 jiwa. Dari jumlah penduduk yang wajib Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah 591.390 jiwa, masih terdapat 18.602 jiwa yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) hal tersebut merupakan peralihan umur dari 16 tahun menuju 17 tahun pada tahun 2020.

**Tabel I.1**

**Tabel 34. Jumlah dan Prosentase Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kabupaten Bone, Tahun 2020**

Nama Kecamatan	Wajib KTP			Kepemilikan KTP EI			Belum BerKTP EI			% BerKTP
	L	P	Tot	L	P	Tot	L	P	Tot	
Bonto Cani	6.723	6.742	13.465	6.131	6.093	12.224	592	649	1.241	90,78
Kahu	14.499	15.808	30.307	14.126	15.601	29.727	373	207	580	98,09
Kajuara	12.700	13.414	26.114	12.426	13.402	25.828	274	12	286	98,90
Salomekko	5.794	6.033	11.827	5.681	5.997	11.678	113	36	149	98,74
Tonra	5.207	5.573	10.780	5.128	5.530	10.658	79	43	122	98,87
Libureng	11.575	12.372	23.947	11.372	12.199	23.571	203	173	376	98,43
Mare	10.008	10.562	20.570	9.932	10.581	20.513	76	(19)	57	99,72
Sibulue	12.219	13.683	25.902	11.727	13.516	25.243	492	167	659	97,46
Barebbo	10.302	11.514	21.816	10.087	11.463	21.550	215	51	266	98,78
Cina	10.091	10.993	21.084	9.682	10.767	20.449	409	226	635	96,99
Ponne	5.384	5.675	11.059	5.150	5.580	10.730	234	95	329	97,03
Lappariaja	9.971	10.448	20.419	9.633	10.324	19.957	338	124	462	97,74
Lamuru	9.807	10.440	20.247	9.585	10.428	20.013	222	12	234	98,84
Ulaweng	9.836	10.653	20.489	9.257	10.399	19.656	579	254	833	95,93
Palakka	9.043	10.053	19.096	8.492	9.736	18.228	551	317	868	95,45
Awangpone	11.813	13.354	25.167	11.218	12.946	24.164	595	408	1.003	96,01
Tellu Sattangnge	16.372	18.077	34.449	14.958	17.189	32.147	1.414	888	2.302	93,32
Ajangale	9.970	11.276	21.246	9.248	10.752	20.000	722	524	1.246	94,14
Dua Boccoe	11.949	13.388	25.337	11.189	12.896	24.085	760	492	1.252	95,06
Cenrana	9.372	10.052	19.424	8.902	9.725	18.627	470	327	797	95,90
Tanete Riattang	18.225	20.198	38.423	17.851	20.168	38.019	374	30	404	98,95
Tanete Riattang Barat	17.272	18.677	35.949	16.526	18.112	34.638	746	565	1.311	96,35
Tanete Riattang Timur	15.734	16.327	32.061	14.849	15.819	30.668	885	508	1.393	95,66
Amali	7.672	8.888	16.560	7.345	8.713	16.058	327	175	502	96,97
Tellu Limpoe	5.976	5.804	11.780	5.422	5.307	10.729	554	497	1.051	91,08
Bengo	9.858	10.589	20.447	9.867	10.757	20.624	(9)	(168)	(177)	100,87
Patimpeng	6.476	6.949	13.425	6.195	6.809	13.004	281	140	421	96,86
<b>JUMLAH</b>	<b>283.948</b>	<b>307.542</b>	<b>591.390</b>	<b>271.979</b>	<b>300.809</b>	<b>572.788</b>	<b>11.669</b>	<b>6.733</b>	<b>18.602</b>	<b>96,85</b>

Sumber : Data Kependudukan Bersih (DKB) Kipmendagri Semester II Tahun 2020, diolah

Di Kabupaten Bone sendiri banyak masyarakat yang mengeluh terkait kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) hal tersebut berdasarkan data dari media massa yaitu **(instingjurnal.com)** menjelaskan terkait masalah yang dihadapi masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yaitu seperti lamanya proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang tak kunjung selesai, serta berbelit-belitnya proses dan prosedur yang harus dijalani, hal tersebut didukung oleh data yang didapatkan dari hasil wawancara bersama Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Kabupaten Bone dan masyarakat.

**Tabel. I.2**

**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone adalah sebagai berikut.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,167
U2	Prosedur	2,965
U3	Waktu Pelayanan	2,805
U4	Biaya/Tarif	3,981
U5	Produk Layanan	3,070
U6	Kompetensi Pelaksana	3,113
U7	Perilaku Pelaksana	3,132
U8	Sarana dan Prasarana	2,953
U9	Penanganan Pengaduan	3,665

**Sumber** : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone

Berdasarkan pada tabel 1.2 di atas menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone yang masih dianggap kurang maksimal dalam pelaksanaannya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan adalah terkait dengan prosedur, waktu pelayanan serta sarana dan prasarana. Dari permasalahan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone, penulis tertarik mengangkat judul terkait “**Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kabupaten Bone**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pada latar belakang diatas, dari ke empat belas standar pelayanan publik peneliti fokus pada tiga standar pelayanan yang dianggap masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya yaitu terkait jangka waktu penyelesaian, sistem, mekanisme, dan prosedur serta sarana prasarana yang kemudian akan di teliti oleh peneliti. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan standar pelayanan publik terkait jangka waktu penyelesaian, sistem, mekanisme, dan prosedur serta sarana dan prasarana dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan pelaksanaan ketiga standar pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan terutama kajian mengenai pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi masyarakat tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam perumusan kebijakan mengenai pelayanan publik.

## 3. Manfaat Metodologis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan juga bisa dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan menurut Sarlito Wirawaiz mengemukakan bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan serangkaian proses. Sebagai proses pelayanan, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh rangkaian kehidupan dalam masyarakat. Berdasarkan penelitian tersebut pelayanan dilaksanakan sekelompok orang dalam suatu wadah atau organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Gronross mengatakan bahwa pelayanan sebagai aktifitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara karyawan dan konsumen atau kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemberi pelayanan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen (Gronros, 2001).

Dalam proses pelayanan yang perlu untuk diperhatikan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan dalam hal ini instansi terkait. Peningkatan kualitas pelayanan membutuhkan metode yang tepat agar masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan yaitu dengan melihat apakah pelayanan tersebut sudah efektif atau belum. Efektifitas pelayanan juga merupakan indikator dalam

pelayanan publik sendiri. Untuk mengukur tingkat keefektifan suatu pelayanan digunakan kriteria sebagai berikut :

1. Tepat, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Kesamaan hak, pelayanan tidak melakukan deskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, golongan, status social dan lainnya.
3. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Berbicara tentang pelayanan birokrasi kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Pelayanan prima dapat tercapai dengan baik dan masyarakat juga akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika terdapat kepuasan dalam diri masyarakat. Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan menciptakan citra positif bagi penyedia layanan.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara

negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan publik menurut Ibnu Kencana (1999) pelayanan publik merupakan masyarakat umum yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga kadang-kadang harus bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Kebijakan pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus melayani kebutuhan masyarakat yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan demokratis.

Kemudian menurut Sefullah (2008), untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan



perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum.

Menurut Moenir bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan ataupun swasta pada dasarnya mempunyai tiga bentuk layanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni. Adapun ketiga bentuk layanan publik menurut Moenir yaitu layanan lisan, layanan tulisan dan layanan dengan perbuatan.

1. Layanan lisan : layanan dengan lisan yang diberikan oleh personil atau pegawai yang bertugas pada bidang layanan informasi penjelasan kepada pihak yang memerlukan layanan ini biasanya berhubungan dengan masyarakat. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam layanan lisan ini adalah pemahaman yang cukup tentang masalah dibidang tugasnya, pemberian penjelasan secara terperinci, bersikap sopan dan ramah walaupun hanya sekedar berbicara santai, dan pemanfaatan waktu seefisien mungkin.
2. Layanan tulisan : layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling penting efisien dan biasanya dilakukan dalam jarak jauh. Dalam era globalisasi dewasa ini suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini yaitu terletak pada kecepatan dalam pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Pada layanan ini pula terdapat dua golongan

yaitu layanan yang berupa petunjuk atau informasi dan sejenis ini ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, dan layanan tertulis berupa atas permohonan, keluhan, laporan atau pemberitahuan.

3. Layanan perbuatan : bentuk layanan perbuatan ini dilakukan dengan tingkat keahlian atau keterampilan seseorang dan muncul bersamaan dengan layanan secara lisan yang memiliki spesifikasi tertentu dimana seseorang tidak hanya membutuhkan penjelasan tetapi juga membutuhkan tindakan yang harus dipegang dalam layanan ini merupakan mutu pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat.

Menurut Zeithaml – Parasurman – Berry (dalam Harbani Pasolonh 2013:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu :

1. *Tangibles* : kualitas pelayanan berupa sarana secara fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. *Responsiveness* : kemampuan dan keadaan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori ini walaupun berasal dari dua bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan.

Adapun konsep dasar atau pengertian Pelayanan Publik (Public Services);

1. Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”.
2. Departemen Dalam Negeri (2004) menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-

cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang atau jasa”.

Dalam konsep pelayanan terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
- b. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat dan organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima

layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (tata pemerintahan yang baik).

Dalam pelayanan publik juga terdapat maklumat pelayanan publik, istilah ini dimaksudkan memiliki kesamaan dengan *Service Charter* yang merupakan suatu dokumen di dalamnya memuat dan menjelaskan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dan standar pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Maklumat pelayanan juga sebagai salah satu cara pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, yang ditujukan untuk memuaskan masyarakat atau penerima jasa pelayanan.

Maklumat pelayanan pada dasarnya untuk mengikat penyelenggara pelayanan dan menjadi patokan atau pedoman bagi aparat penyelenggara pelayanan publik di dalam menjalankan tugas dan fungsi dalam menyediakan dan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggara terkait dengan ketentuan dalam maklumat seperti disiplin dan ketaatan melaksanakan prosedur operasional, menerapkan ketentuan persyaratan, biaya, waktu untuk proses penyelesaian, mekanisme dan proses pengelolaan penyelesaian pengaduan atau sengketa serta tanggungjawab pelaksanaan pelayanan publik. Maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan dan pengaduan serta melakukan pengawasan.

Maklumat pelayanan publik merupakan salah satu wujud kesungguhan penyelenggara pelayanan publik untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, keterbukaan, dan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Maklumat pelayanan publik harus disebarluaskan secara terbuka kepada seluruh masyarakat, dan memberikan akses untuk masyarakat menyampaikan keinginan dan sarannya. Serta melakukan pengawasan dan komplain terhadap ketidaksesuaian apa yang dijanjikan dengan praktek pelaksanaannya. Perumusan dan penyusunan maklumat pelayanan publik mengacu pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam perundang-undangan dan dalam prosesnya harus dilakukan dengan hati-hati, disesuaikan dengan kemampuan kelembagaan, kualitas dan kuantitas personil pelaksanaannya, serta dukungan pembiayaan operasional pelayanan publik.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar

terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 terkait dengan komponen standar pelayanan terdiri dari 14 (empat belas) Standar yaitu :

1. Dasar hukum : peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan : syarat (dokumen) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur : tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian : jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya atau tarif : ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara



yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan : hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan fasilitas : peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana : kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal : system pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan : tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana : tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan : memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan : dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelaksana : penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Adapun Standar pelayanan publik dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 pasal 21 adalah sebagai berikut :

- a. Sistem, mekanisme dan prosedur.
- b. Jangka waktu penyelesaian.
- c. Biaya atau tarif.
- d. Sarana dan prasarana atau fasilitas.
- e. Kompetensi pelaksana.
- f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

## **2.2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)**

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada *data base* kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa

pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkan dalam setiap dokumen kependudukan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk merupakan dokumen kependudukan pribadi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Dengan dokumen kependudukan yang bisa dipertanggungjawabkan warga negara bisa mengurus surat-surat penting lainnya kapan saja dan dimana saja. Sehingga pemerintah perlu memberikan pelayanan terhadap masyarakat menyangkut dokumen kependudukan tersebut.

Menurut peraturan perundang-undangan yaitu Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 1 ayat 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. Dengan demikian Kartu Tanda Penduduk di proses secara komputerisasi dan dilengkapi dengan cip yang berfungsi untuk menyimpan biodata, sidik jari dan tanda tangan. Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya

*data base* kependudukan di Kabupaten/Kota, Provinsi maupun *data base* kependudukan secara nasional.

Adapun fungsi dan kegunaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah sebagai berikut :

1. Sebagai identitas jati diri,
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu membuat Kartu Tanda Penduduk lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank dan sebagainya.
3. Mencegah Kartu Tanda Penduduk ganda dan pemalsuan, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
4. Untuk mendukung terwujudnya *data base* kependudukan yang akurat, sehingga data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.
5. Bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan Kartu Tanda Penduduk Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam perundang-undangan. Dengan demikian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berlaku secara nasional sehingga mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan Kartu Tanda Penduduk setempat.

Pada penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK telah sesuai dengan Perpres Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres Nomor 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

- a. Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
- b. Rekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisikan biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam *data base* kependudukan.
- d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk seperti yang dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK, dengan ketentuan : untuk WNI, dilakukan di Kecamatan, dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi pelaksana.
- e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.

- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Ketentuan lebih lanjut mengenai data tata cara perekaman sidik jari diatur oleh peraturan Menteri.

Sesuai dengan prosedur standar operasional penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut :

- a. Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) yang berkedudukan di Provinsi, Kabupaten/Kota dan Kecamatan yang dilengkapi dengan susunan tim Pokja dan uraian tugas.
- b. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait guna peningkatan pelayanan publik dan kepada penduduk untuk memberi pemahaman sebagai wajib Kartu Tanda Penduduk.
- c. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari :
  - 1. Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).
  - 2. Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

3. Petugas supervise teknis yang melakukan koordinasi dengan Pokja ditempat pelayanan dan instansi teknis.
  - d. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan.
  - e. Pendistribusian perangkat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di tempat pelayanan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten/Kota dan di Kecamatan.
  - f. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data.
  - g. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendamping teknis.
  - h. Mobilisasi penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai dengan jadwal.
  - i. Pelayanan verifikasi data dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari, dan iris penduduk di tempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).
  - j. Personalisasi blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan pendistribusian ke Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
  - k. Pelayanan pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) kepada penduduk wajib KTP.

Merujuk pada uraian diatas tentang prosedur Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dapat disimpulkan bahwa penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan program nasional yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sebagai identitas dan bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga pemerintah maupun non pemerintah.



### **2.3 Kerangka Pikir**

Kerangka berpikir merupakan sebuah model atau juga gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya. Dalam kerangka pikir ini terkait dengan pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Bone yaitu berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan juga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 yang menjelaskan secara rinci terkait dengan empat belas komponen standar pelayanan publik, begitupun dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 pasal 21 tentang Standar Pelayanan Publik.

Dari ke empat belas standar pelayanan yang ada, yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu terkait dengan standar jangka waktu penyelesaian, sistem, mekanisme, dan prosedur serta sarana dan prasarana yang dianggap masih kurang maksimal dari segi pelaksanaannya. Pelaksanaan standar pelayanan publik khususnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Bone tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat yang dimana dapat memberikan dampak atau pengaruh dalam proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bone selaku Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi terkait dengan kependudukan. Untuk melihat pelaksanaan standar pelayanan publik di Kabupaten Bone maka penulis menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 sebagai acuan dan landasan dalam melakukan penelitian.

- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 11 Tahun 2014 Pasal 21 Tentang Standar Pelayanan Publik.



**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PELAKSANAAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENGURUSAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
BONE**

1. Faktor Penghambat
  - a. Jaringan yang kurang mendukung
  - b. Jumlah unit sarana dan prasarana yang kurang
  - c. *Missing* biometric
  - d. Kesadaran Masyarakat
2. Faktor Pendukung
  - a. Dukungan dan kerjasama dari pemerintah
  - b. Sumber Daya Manusia



**PELAKSANAAN STANDAR  
PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PENGURUSAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK  
(E-KTP) DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
BONE**

1. Jangka waktu penyelesaian.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Sarana dan prasarana