

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. Hal : 13-18.
- Dwiyanto, Agus. 1995. Penilaian Kinerja Organisasi Publik. Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ekotama, Suryono. (2018). Matinya Perusahaan Gara-Gara SOP. Jakarta: Elex Media
- Elu, W.B. & Purwanto, A.J. (2009) Inovasi dan Perubahan Organisasi. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Frimayani, D. 2012. Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap pelayanan public ( studi pada pelayanan pengurusan surat izin mengemudi dikantor satuan lalu lintas polresta binjai). Tesis. Medan; USU.
- Gabriele. 2018. Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada. Fakultas Manajemen. Jurusan manajemen Bisnis.Universitas krispetra. Jurnal.
- Handyaningrat, Soewarno, 1983, Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen, Gunung Agung, Jakarta.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta :Gava Media.
- Keban, Jeremias T. 1995. Indikator Kinerja Pemerintah Daerah: Pendekatan Manajemen dan Kebijakan. Makalah, Seminar Sehari, Fisipol, UGM, Yogyakarta.
- Lestari, Eka, Desyana. 2016. Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kota Bontang. Fakultas Ilmu social dan ilmu politik. Jurusan Administrasi Negara. Universitas Mulawarman Samarinda. Jurnal.
- Mahsun, Mohamad, 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Moleong, J. Lexy. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Numberi, Fredy. 2000. Organisasi dan Administrasi Pemerintah. Bahan Seminar Nasional Profesionalisasi Birokrasi dan Peningkatan Pelayanan Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.  
Yogyakarta: UGM.

- P, Arnina. 2016. Langkah-langkah efektif menyusun SOP (Standard Operating Procedures). Depok: Huta Publisher.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Balai Pustaka
- Purnamasari, P evita. 2015. Panduan Menyusun SOP (standard Operating Procedure). Kobis: Yogyakarta.
- Rahmawati. Yenny. (2017). Kualitas pelayanan publik di kantor administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wonosobo. Universitas Negeri Yogyakarta
- Rohman. Ahmad Ainun, dkk. (2008) Reformasi pelayanan publik. Mojolangu Malang: program sekolah demokrasi
- Salam, Dharma Setyawan. (2004). Manajemen Pemerintahan Indonesia. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Sedaryanti. (2004). Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas. Bandung: Mandar Maju.
- Seitawan, Guntur. (2004). Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung: Remaja Rosdayakarya Offset.
- Sembang. Riski. (2016). Profesionalitas Pelayanan Publik Aparatur Birokrasi Kantor Kecamatan Modoinding Kab Minahasa Selatan. UNIMA.
- Siagian, Sondang. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia . Jakarta : Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail. (2009). Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability. Jakarta : Salemba Empat.
- Srijayanti. (2006). Etika Berwarga Negara: pendidikan kewarganegaraan di perguruan tinggi. Yogyakarta: Salemba empat.
- sulaeman. Sukur. (2019). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan, volume 5 Nomor 1.
- Sutopo. Achni. (2017), kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten temanggung. Universitas Negeri Yogyakarta.

Thoha, Miftah, (2005), Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi,  
SawanganBogor: Pusdiklat Pegawai Depdikbud.

### **Sumber Perundang undangan**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014  
tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Tentang  
Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.

Undang – Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang – Undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang -Undang No. 32 Tahun 2004, pemerintah daerah terus berupaya  
meningkatkan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah  
membawa perubahan paradigma dalam pemerintahan dari negara sebagai  
pusat kekuasaan.

### **Sumber Internet**

[www.Luwudalamangka.co.id/gambaran-umum-kabupatenluwu](http://www.Luwudalamangka.co.id/gambaran-umum-kabupatenluwu).Diakses pada  
tanggal 12 agustus 2015.





**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougainville No 5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : 4901/S.01/PTSP/2022 Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Luwu  
Perihal : Izin penelitian

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP PPs UNHAS Makassar Nomor : 5676/UN4.8.1/PT.01.04/2022 tanggal 01 Juli 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : KEMAL PASHA  
Nomor Pokok : E062211006  
Program Studi : Ilmu pemerintahan  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S2)  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor/saudara dalam rangka menyusun Tesis, dengan judul :

**" PROFESIONALISME KERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK  
( studi tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan  
Cacatan Sipil di Kabupaten Luwu) "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl **08 Juli s/d 08 Oktober 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini dibenkan agar dipergunakan sebagaimana mestinya

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 06 Juli 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.  
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA  
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth  
1. Dekan FISIP PPs UNHAS Makassar di Makassar.  
2. Paringgal



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP**

Alamat : Jln. Opu Daeng Risau No. 1, Belopa Telpon : (0471) 3314115

Nomor : 265/PENELITIAN/05.02/DPMPPTSP/II/2022  
Lamp : -  
Sifat : Biasa  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Ka. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil  
Kab. Luwu  
di -  
Tempat

Berdasarkan Surat Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi UNHAS Makassar : 5676/UN4.8.1/PT.01.04/2022 tanggal 01 Juli 2022 tentang permohonan Izin Penelitian. Dengan ini disampaikan kepada saudara (i) bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Kemal Pasha  
Tempat/Tgl Lahir : Kallim / 26 Oktober 1994  
Nim : E062211006  
Jurusan : S2 Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Jl. Sabe II  
Kelurahan Sabe  
Kecamatan Belopa Utara

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah instansi Saudara (i) dalam rangka penyusunan "Tesis" dengan judul :

**PROFESIONALISME KERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI TENTANG PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KABUPATEN LUWU)**

Yang akan dilaksanakan di KANTOR DUKCAPIL KAB. LUWU, pada tanggal 08 Juli 2022 s/d 08 Oktober 2022

Sehubungan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melaporkan kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Menjalani semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
5. Surat izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.



1 2 0 2 2 1 9 3 1 0 0 0 2 9 3



Diterbitkan di Kabupaten Luwu  
Pada tanggal 08 Juli 2022



**Tembusan :**

1. Bupati Luwu (sebagai Laporan) di Belopa;
2. Kepala Kecamatan dan Limes Kab. Luwu di Belopa;
3. Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset dan Inovasi UNHAS Makassar;
4. Mahasiswa (i) Kemal Pasha;
5. Arsip.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM PASCASARJANA  
KAMPUS TAMALANREA  
JALAN PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245  
TELEPON (0411) 585 024 / FAX (0411) 585 024

Nomor : 5676 /UN4.8.1/PT.01.04/2022  
Lamp. : Proposal Penelitian  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

01 Juli 2022

Kepada Yth :  
Gubernur Sulawesi Selatan  
c.q Kepala UPT P2T, BKMD  
Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan hormat, kami mohon bantuan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin untuk melakukan penelitian kepada mahasiswa Program Pascasarjana Fisip Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : KEMAL PASHA  
Nomor Pokok : E062211006  
Program : Magister (S2)  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Penelitian : PROFESIONALISME KERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur Dinas Catatan Sipil di Kabupaten Luwu)

Pembimbing : 1. Prof. Dr. Rabina Yunus, MA.  
2. Dr. A.M. Rusli, M.Si.

Waktu Penelitian : 01 Juli 2022 - Selesai

Atas izin dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Riset dan Inovasi,

Dr. Phil. Sukri, SIP., M.Si.  
Nip. 197508182008011008

**Tembusan :**

1. Dekan Fisip Unhas, sebagai laporan;
2. Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Keuangan dan Sumber Daya Fisip Unhas;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

# KTP-el BERLAKU SEUMUR HIDUP



SURAT EDARAN KEMENDAGRI NO. 470/296/SJ TAHUN 2016

## KTP Elektronik (KTP-el) Berlaku Seumur Hidup

Pasal 64 ayat (7) huruf a Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 mengamanatkan bahwa KTP elektronik untuk warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup

Selanjutnya dalam pasal 101 huruf c undang-undang nomor 24 tahun 2013 diamanatkan bahwa KTP Elektronik yang sudah diterbitkan sebelum undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 ditetapkan berlaku seumur hidup

Dengan demikian KTP Elektronik yang diterbitkan sejak tahun 2011 berlaku seumur hidup dan tidak perlu di perpanjang walaupun masa berlakunya habis

### KAPAN KTP-EL PERLU DIPERBAHARUI ?

- > KTP-el hilang
- > KTP-el rusak sehingga data tidak terbaca
- > Jika ada perubahan data pemilik KTP-el seperti alamat dan perubahan status menikah



**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU**  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

# PENDAFTARAN PENDUDUK

SEMUA  
PELAYANAN  
GRATIS

## PENERBITAN KARTU KELUARGA

### Kartu Keluarga Baru

#### Untuk Penduduk WNI

- Buku nikah/akta perkawinan/akta cerai
- SKPWNI (surat pindah) dari daerah asal
- KK asli/fotocopy

#### Untuk Orang Asing

- Kartu izin tinggal tetap
- Buku nikah/akta perkawinan/akta cerai
- SKPWNI (surat pindah) dari daerah asal

### Kartu Keluarga Rusak/Hilang

#### Untuk Penduduk WNI

- Keterangan hilang dari kepolisian atau KK asli
- KTP-el

#### Untuk Orang Asing

- Keterangan hilang dari kepolisian atau KK asli
- Izin tinggal tetap
- KTP-el

### Perubahan Kartu Keluarga

- KK asli
- Penetapan pengaduan untuk perubahan nama/terpapat dan tanggal lahir
- Dokumen pendukung lain yang sah



PERINTAI KABUPATEN LUWU  
KEMENTERIAN DAN PENCATATAN SIPPL

### PERSYARATAN

### USAN / PENERBITAN DOKUMEN

### WISTRASIKEPENDUDUKAN

Keputusan Presiden Nomor 96 Tahun 2019

### Tanda tangan elektronik

REPUBLIK INDONESIA  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
DINAS PENDUKUKAN SIPPL DAN USAN



GRATIS

Tanda tangan elektronik (TTE) adalah tanda tangan yang terdiri dari atas informasi elektronik yang terasosiasi dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi

(Permendagri Nomor 7 Tahun 2019)  
Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

## PENERBITAN KTP-EL

### Penerbitan KTP-el Baru

#### Untuk Penduduk WNI

- Telah berusia 17 tahun atau sudah menikah
- KK asli/fotocopy
- Orang Asing yang telah izin tinggal tetap
- Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin
- KK asli/fotocopy
- Dokumen pengantar
- Kartu izin tinggal

#### Penerbitan KTP-el Lama

- Untuk Penduduk WNI di wilayah NKRI
- SKPWNI (surat pindah) dari daerah asal
- KK asli
- KTP-el lama
- Dokumen perjalanan
- Kartu izin tinggal tetap

#### Penerbitan KTP-el Karena Perpanjangan bagi penduduk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap

- KK asli
- KTP-el lama
- Dokumen perjalanan
- Kartu izin tinggal tetap

#### Penerbitan KTP-el Karena Perubahan data bagi Penduduk WNI atau penduduk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap

- KK asli
- KTP-el lama
- Kartu izin tinggal tetap

#### Untuk Orang Asing

- Keterangan hilang dari kepolisian atau KK asli
- Izin tinggal tetap
- KTP-el

- Surat keterangan hilang dari kepolisian atau rusak
- Surat keterangan bukti perubahan kependudukan dan peristiwa pelatung
- Surat keterangan hilang dari kepolisian atau rusak
- KTP-el rusak
- KK-asli
- Dokumen perjalanan
- Kartu izin tinggal tetap



# 1 DATA UNTUK SEMUA

## TAHAPAN PERJANJIAN KERJA SAMA HAK AKSES DATA KEPENDUDUKAN

### PRA PERJANJIAN KERJASAMA



Membuat surat permohonan pemanfaatan data dari OPD Kab/Kota atau lembaga pengguna kepada DISDUKCAPIL yang memuat :

1. Nama Pengguna;
2. Tujuan pemanfaatan Data Kependudukan;
3. Elemen Data Kependudukan yang akan diakses;
4. Metode akses Data Kependudukan;
5. Data balikan yang akan diberikan; dan
6. Jangka waktu perjanjian kerja sama.

Surat permohonan pemanfaatan data tersebut diteruskan kepada Dirjen Dukcapil Kemendagri Republik Indonesia untuk mendapatkan persetujuan

### PERJANJIAN KERJASAMA

1. Membuat Perjanjian Kerja Sama
2. Membuat Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis
3. Membuat Kajian Analisis
4. Membuat permohonan USER ID dan SPTJM untuk menjaga kerahasiaan data
5. Membuat Kontrak dengan provider
6. Mendapatkan Hak Akses Data Kependudukan

### IMPLEMENTASI HAK AKSES

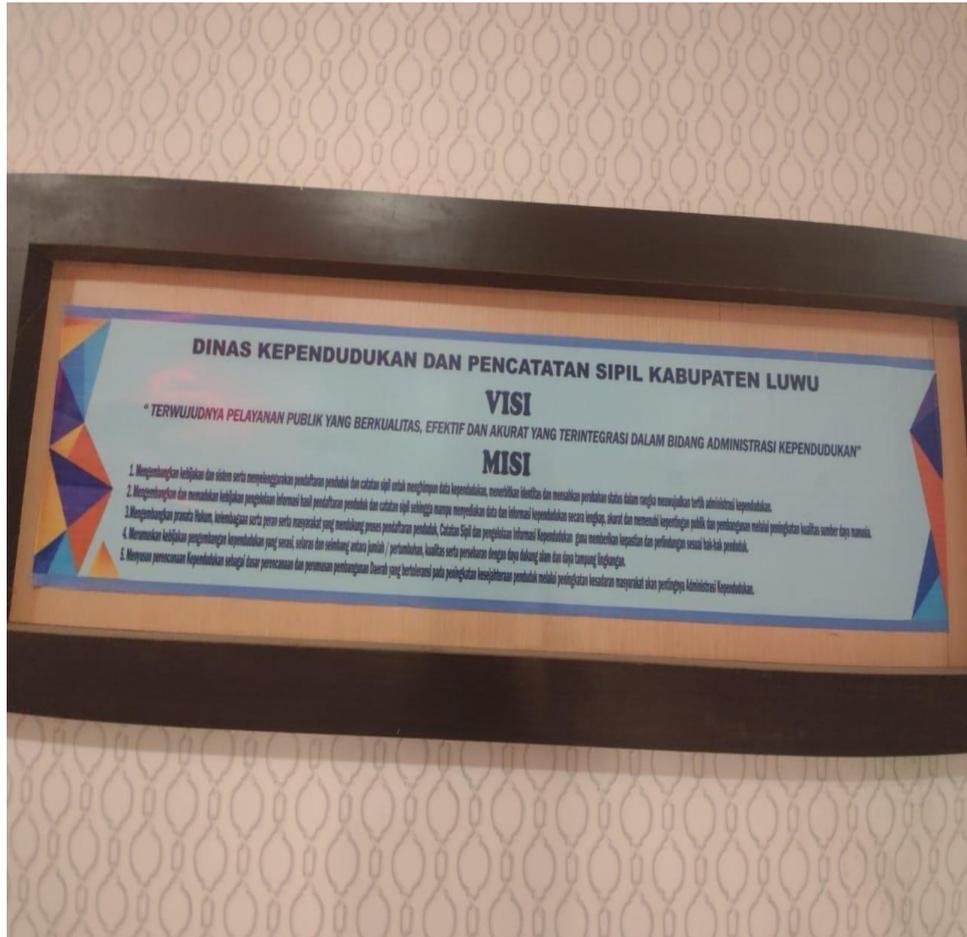
#### CARD READER

- Mendeteksi keaslian KTP-el untuk mencegah kejahatan akibat pemalsuan KTP-el; dan
- Melakukan verifikasi dan validasi kepemilikan KTP-el untuk mencegah penyalahgunaan KTP-el yang bukan miliknya.



#### WEB PORTAL

- Menggunakan Aplikasi Data Warehouse Terpusat
- Menggunakan Internet Protocol Address yang terhubung dengan Aplikasi Data Warehouse Terpusat melalui Jaringan Tertutup dan User Identity Administrator







## AKTA KELAHIRAN

Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh Penduduk kepada Instansi Pelaksana untuk dicatatkan pada Register Akta Kelahiran dan diterbitkan Kutipan Akta Kelahiran

Pasal 27 ayat (1) dan ayat (2) UU No. 24 Tahun 2013

### Manfaat Kepemilikan AKTA KELAHIRAN

diantaranya:

1. Wujud pengakuan negara terhadap status kewarganegaraan seseorang;
2. Bukti sah identitas seseorang;
3. Syarat masuk sekolah;
4. Pengurusan beasiswa;
5. Rujukan penerbitan ijazah;
6. Pembuatan KIA;
7. Pengurusan paspor;
8. Pengurusan warisan;
9. Syarat masuk PNS dan TNI/POLRI;
10. Pencatatan perubahan nama;
11. Pencatatan pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak

## ESENSI HUKUM PENCATATAN KELAHIRAN

- ✓ Pencatatan Kelahiran merupakan implementasi Hak Asasi Anak
- ✓ Administrasi Kependudukan, termasuk kelahiran merupakan pengakuan Negara terhadap status pribadi dan status hukum seseorang
- ✓ Pencatatan kelahiran sebagai pengakuan Negara yang pelaksanaannya didasarkan pada Hukum Positif Indonesia

Layanan Call Center  
Direktorat Jenderal  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kementerian Dalam Negeri



Halo Dukcapil  
**1500537**

[www.dukcapil.kemendagri.go.id](http://www.dukcapil.kemendagri.go.id)

[www.sapa.kemendagri.go.id](http://www.sapa.kemendagri.go.id)



## PENCATATAN KELAHIRAN



DUKCAPIL  
GO  
DIGITAL

#GISA  
SERIKAN INDONESIA MADAS  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DIREKTORAT JENDERAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KEMENTERIAN DALAM NEGERI

Jalan Raya Pasar Minggu Km 19 Jakarta Selatan 12072

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

