

# **BIROKRASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh :

ASMARIA

Dosen Tetap Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

## **ABSTRAK**

Issue yang paling mengemuka saat ini dalam proses birokrasi pemerintahan adalah Pemerintahan yang baik (*Good Governance*), untuk mewujudkan *good governance* tersebut artinya beban tugas dan tanggung jawab aparatur birokrasi akan semakin berat, karena aparatur dituntut untuk mewujudkan birokrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan. Kajian ini mengangkat permasalahan yang terjadi pada system birokrasi pemerintahan di kecamatan Kemiling dalam pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Bagaimana hubungan birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung ? (2) Apa kendala birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung ? Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui hubungan birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung ? (2) Mengetahui kendala birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung? Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Interview sebagai metode utama, metode pelengkapannya adalah dokumentasi. Analisa data menggunakan analisa kualitatif. Hasil penelitian lapangan menunjukkan system birokrasi pemerintahan dalam pelayanan Pembuatan E-KTP di kecamatan Kemiling lamban dan tidak memuaskan warga masyarakat. Menurut undang-undang No 25 tahun 2009 tentang prilaku pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik bahwa prinsip pelayan prima adalah adil dan tidak diskrimitatif, data dilapangan yang ditemukan menunjukkan bahwa prilaku adil belum sepenuhnya terpenuhi hal ini terbukti dengan tidak dipergunakannya nomer antrian dan persyaratan yang mudah disatu pihak dan menjadi sulit dipihak lain. Peningkatan pelayanan publik khususnya pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling salah satunya adalah system jemput bola terutama untuk memenuhi kuota E-KTP yang dibebankan kepada pemerintah pusat, caranya adalah dengan membagikan undangan kepada warga melalui RT setempat di seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Kemiling. Usaha yang lainnya adalah dengan melakukan upaya perbaikan birokrasi dengan memaksimalkan tingkat kehadiran pegawai dan membatasi izin kerja. Hubungan birokrasi pemerintah dan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling dapat ditemukan birokrasi yang semakin baik, menghindari prosedur yang berbelit-belit artinya pelayanan dalam pembuatan E-KTP semakin baik.

---

*Kata Kunci : Birokrasi, Pelayanan E-KTP*

## I. PENDAHULUAN

### Latar belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan Publik menurut undang-undang No 25 Th. 2009 Bab I pasal 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP* (*e-KTP*) adalah [Kartu Tanda Penduduk](#) (KTP) yang dibuat secara [elektronik](#), dalam artian baik dari segi fisik maupun

penggunaannya berfungsi secara komputersasi. E-KTP atau KTP Elektronik juga merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau 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.<sup>2</sup>

Sudah menjadi isue publik bahwa saat ini yang menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah adalah dalam hal *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari

---

<sup>1</sup> Undang-undang, *Pelayanan Publik*, (UU RI No. 25 Th.2009, Penerbit, Sinar Grafika) ,Pasal 1, h. 4.

---

<sup>2</sup> <http://www.e-ktp.com/2012/06/hello-world/> di akses pada tanggal 20 juli 2012

masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Eksistensi birokrasi adalah merupakan konsekuensi logis dari tugas utama pemerintah, untuk kesejahteraan masyarakat (*social welfare*). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*public good and services*) baik secara langsung maupun tidak. Bahkan dalam keadaan tertentu Negara memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya.<sup>3</sup>

Di bentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang, seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti pembuatan KTP, akta,

perizinan sampai pada penyediaan sarana dan prasarana umum dan social dan lain-lain. Kelemahan pelayanan birokrasi yang sering kita jumpai diantaranya seperti antrian yang panjang, waktu penyelesaian yang cukup lama, Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan. Fenomena inilah yang sering kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan.

Demikian pula dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang merupakan Program yang diluncurkan oleh [Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia](#) pada bulan Februari 2011 yang dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional atau nasional di Indonesia yang kenyatannya seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:<sup>4</sup> 1)

---

<sup>3</sup> B. Sulistio Eko, Moh. Waspa Kusuma Budi, *Birokrasi Publik Prespektif Ilmu Administrasi public*, STISIPOL Dharma Wacana Metro, kota metro, lampung 2009, h. 1.

---

<sup>4</sup> <http://www.e-KTP.com> Situs resmi e-KTP, diakses tanggal 15 Juni 2012.

Menghindari pajak, 2) Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, 3) Mengamankan korupsi, 4) Menyembunyikan identitas (seperti teroris).

Sejak di canangkan E-KTP tersebut ternyata disambut baik oleh masyarakat, masyarakat yang mendapat undangan pembuatan E-KTP mereka langsung mendatangi Kantor Kecamatan secara serentak, ini artinya akan menyebabkan penumpukan antrian yang panjang di Kecamatan. Demikian pula di Kecamatan Kemiling, juga terjadi penumpukan berkas dan antrian yang panjang, Kondisi ini membuat masyarakat mengeluh mengenai proses pelayanan E-KTP, disamping itu setelah selesai proses pembuatan E-KTP, masyarakat harus dihadapkan pada beberapa syarat untuk pengambilannya seperti bukti lunas PBB dll.

Berdasarkan beberapa pokok permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “Birokrasi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung”

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka ada beberapa hal yang menjadi fokus bahasan penulis :

1. Bagaimana hubungan birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung?
2. Apa kendala birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung?

## **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui hubungan birokrasi pemerintahan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung?
2. Mengetahui kendala birokrasi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung?

## **II. LANDASAN TEORI**

### **Birokrasi Pemerintah Dan Pelayanan Publik**

#### **Birokrasi Pemerintahan**

Secara etimologis birokrasi berasal dua akar kata, yaitu *bureau* (*burra*,

kain kasar penutup meja) dan *cracy, rule*. Keduanya membentuk kata *bureau-cracy* yang artinya meja tulis atau tempat bekerjanya para pejabat.<sup>5</sup>

Menurut Albrow istilah birokrasi setidak-tidaknya dimaknai sebagai berikut:<sup>6</sup>

1. *Bureaucracy as Rational Organization* (Birokrasi sebagai organisasi rasional), birokrasi dimaknai sebagai suatu organisasi yang rasional dalam melaksanakan setiap aktivitasnya. Setiap tindakan birokrasi hendaknya mengacu pada pertimbangan-pertimbangan rasional.
2. *Bureaucracy as Rule by Official* (Birokrasi sebagai aturan yang dijalankan oleh pejabat). Birokrasi merupakan seperangkat aturan yang dijalankan oleh para pejabat dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aturan-aturan itu dibuat guna mempermudah proses pelayanan publik.
3. *Bureaucracy as Organizational Inefficiency* (Birokrasi sebagai pemborosan yang dilakukan oleh organisasi). Pemborosan (*Inefficiency*) yang dimaksudkan pemborosan dalam segi waktu, tenaga *financial* maupun

sumberdaya lainnya. Seringkali niat baik birokrasi untuk memberikan layanan yang efisien justru berbalik menjadi layanan yang tidak efisien dan mengecewakan masyarakat. Karena itu masyarakat menjadi apatis terhadap berbagai slogan efisiensi yang disampaikan oleh para pejabat birokrasi..

4. *Bureaucracy as Public administration* (Birokrasi sebagai administrasi Publik). Birokrasi dalam hal ini disama artikan dengan administasi publik. Administrasi Publik adalah proses pengelolaan sumberdaya publik untuk dimanfaatkan bagi kepentingan masyarakat. Birokrasi adalah unsur pelaksana dari administrasi publik agar tujuan pelayanan kepada masyarakat tercapai secara efektif, efisien dan rasional.
5. *Bureaucracy as Modern Society* (Birokrasi merupakan ciri dari masyarakat modern). Bagi masyarakat modern keberaturan merupakan sebuah kemestian. Keberaturan itu dapat dicapai jika dilaksanakan oleh suatu institusi formal yang dapat mengendalikan perilaku menyimpang masyarakat. Institusi itu adalah birokrasi.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Taliziduhu ndraha, *Kybernology (Ilmu pemerintahan baru)*, PT. Reneka Cipta, Jakarta 2005. h. 513.

<sup>6</sup> *Ibit*, h. 2-3.

---

<sup>7</sup> *Ibid.* h. 2- 4.

Menurut Max Weber Birokrasi adalah sebagai suatu daftar atau sejumlah daftar cirri-ciri yang sifat pentingnya yang relatif secara hubungannya satu sama lain telah banyak menimbulkan perdebatan. Paling mencolok diantara ciri-ciri ini ialah bidang-bidang kopetensi yang jelas batasannya, pelaksanaan tugas-tugas resmi secara terus menerus. Suatu hirarki pengendalian yang teratur dimana kemungkinan untuk naik pangkat berdasarkan kereteria kemampuan (termasuk ijazah-ijazah pendidikan, ujian khusus dan prestasi dalam pekerjaan), pembuatan keputusan yang didasarkan atas catatan-catatan tertulis, gaji tetap, pemisahan jabatan dan hak milik pribadi pejabat, dan suatu gaya pengambilan keputusan yang terdiri atas, penerapan aturan-aturan umum pada kasus-kasus individual.<sup>8</sup>

Sedangkan menurut Karl Marx Birokrasi adalah organisasi yang bersifat Parasitik dan Eksploitatif. Birokrasi merupakan Instrumen bagi kelas yang berkuasa untuk mengekloitasi kelas social yang lain (yang dikuasai). Birokrasi berfungsi untuk mempertahankan privilege dan status quo bagi kepentingan kelas kapitalis. Dalam

---

<sup>8</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta Bandung, 2010. Cet. Ke-2 h .66-67.

pandangan Marx yang berbeda dengan Hegel, birokrasi merupakan sistem yang diciptakan oleh kalangan atas (*the have*) untuk memperdayai kalangan bawah (*the have not*) demi mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri. Dalam hal ini birokrasi menjadi kambing hitam bagi kesalahan penguasa terhadap rakyatnya. Segenap kesalahan penguasa akhirnya tertumpu pada birokrasi yang sebenarnya hanya menjadi alat saja.<sup>9</sup>

Menurut Yahya Muhaimin Birokrasi adalah Keseluruhan aparat pemerintah, baik sipil maupun militer yang bertugas membantun pemerintah (untuk memberikan pelayanan publik) dan menerima gaji dari pemerintah karena statusnya itu. Dan J.B. Kristiadi Mengatakan bahwa birokrasi adalah merupakan struktur organisasi disektor pemerintahan, yang memiliki ruang lingkup tugas-tugas sangat luas serta memerlukan organisasi besar dengan sumberdaya manusia yang besar pula jumlahnya. Birokrasi yang dimaksudkan untuk penyelenggaraan bernegara, penyelenggaraan pemerintahan termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan, seringkali oleh masyarakat diartikan dalam konotasi

---

<sup>9</sup> *Ibid.* h. 7.

yang berbeda. Birokrasi seolah-olah member kesan adanya suatu proses panjang yang berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan aparat pemerintah.<sup>10</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa birokrasi dapat dipahami sebagai struktur pemerintahan yang berfungsi memproduksi jasa layanan publik berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan dari lingkungan, pemerintah sebagai penyelenggara dan pelaksana harus mengantar dan menyerahkan produk kepada masyarakat yang memang benar-benar membutuhkan dengan harapan masyarakat mampu menggunakan produk tersebut sedemikian rupa sehingga manfaatnya maksimal.

Nicholas Henry (1988:75), merangkum karakteristik model birokrasi waber sebanyak 5 (lima), yaitu: (1) hirarki, (2) promosi atas dasar ukuran propesional dan keahlian, (3) adanya jenjang karier, (4) ketergantungan dan penggunaan peraturan dan regulasi, dan (5) hubungan impersonal diantara para propesional karir dalam bidang birokrasi

---

<sup>10</sup> Kristiadi, J.B. *Administrasi/ Manajemen Pembangunan*, Jakarta 1994 : LAN,. h. 93.

dan hubungan mereka terhadap pihak yang dilayani.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah 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, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan

ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>11</sup>

Menurut Kotler<sup>12</sup> Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris "Public" yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah di terima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik dalam Kepmen PAN nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

---

<sup>11</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, Cet. 1, h. 11

<sup>12</sup> Supranto J, *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan barang pasar*, Jakarta PT. Reneka Cipta 2006., h 227.

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>13</sup>.

Dengan demikian, secara garis besar yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak pemerintah atau swasta, dengan atau tanpa pembayaran dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.

### **Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Adapun asas-asas yang termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang di jelaskan dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut: 1) Kepentingan Umum; 2) kepastian hukum, 3) Kesamaan hak; 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, 5) Keprofesionalan; 6) Partisipatif, 7) Persamaan perilaku/ tidak diskriminatif; 8) Keterbukaan, 9) Akuntabilitas; 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan ; 11) Ketetapan waktu,

---

<sup>13</sup> Undang-undang, *Pelayanan Publik*, (UU RI No. 25 Th.2009, Penerbit, Sinar Grafika) ,Pasal 1 h. 4.

dan 11) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sikap transparansi dan kejujuran itu harus di aktualisasikan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu yang dapat menimbulkan ruang gerak kegiatan korupsi adalah menejemen pemerintahan yang tidak transparan tindakan seperti ini harus di hindari dalam upaya melakanakan birokrasi dalam pelayanan, agar terciptanya pelayanan yang baik, selain itu juga dapat merugikan Negara, korupsi bisa menghambat efektifitas dan efesiensi proses birokrasi dan pembangunan sebagai mana ciri utama *good governace*.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau

penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.<sup>14</sup>

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>15</sup> 1) Prosedur pelayanan; 2) Waktu penyelesaian; 3) Biaya produksi; 4) Produk pelayanan; 5) Sarana dan prasarana; 6) Kompetensi petugas pelayanan.

Adapun dalam standar pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi : 1) Dasar hukum; 2) Persyaratan; 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur; 4) Jangka waktu penyelesaian; 5) Biaya/ tarif; 6) Produk pelayanan; 7) Sarana, prasarana, dan /atau fasilitas; 8) Kopetensi pelaksana; 9) Pengawasan internal; 10) Penanganan pengaduan , saran, dan masukan; 11) Jumlah pelaksana.

---

<sup>14</sup>Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, Cet. 1, h. 28

<sup>15</sup> Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Kepmenpan No. 81 membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi:<sup>16</sup>

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai : a) Prosedur/ tata cara pelayanan; b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan; d) Rincian biaya/ tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya; e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/ tata cara persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggungjawab

penyedia pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/ tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;

---

<sup>16</sup> Lembaga Administrasi Negara, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*, LAN, Jakarta, 2004, Buku 3.

8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Dan juga telah dijelaskan dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang perilaku Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu sabagai berikut: 1) Adil dan tidak diskriminatif; 2) Cermat; 3) Santun dan ramah; 4) Tegas, andil, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; 5) Professional; 6) Tidak mempersulit; 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; 11) Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; 13) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki; 14) Sesuai dengan

keputusan; dan 15) Tidak menyimpang dari prosedur.

### **Pelayanan Pembuatan E-KTP**

e-KTP atau 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)

Persyaratan umum Pembuatan E-KTP adalah 1) Berusia minimal 17 tahun, 2) menunjukkan surat pengantar dari kelurahan, 3) mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh Kepala Kelurahan setempat dan 4) satu lembar foto copy Kartu Keluarga (KK).

Prosedur pembuatan KTP Elektronik e- KTP. Adalah sebagai berikut : 1) Pastikan kelurahan atau desa anda telah mendukung layanan e-KTP, 2) Datanglah dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat. 3) Ambil nomor antrian di loket, tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan. Jangan lupa bawa surat panggilan untuk membuat e-KTP dari pemerintah setempat. 4) Petugas akan memasukkan data dan foto anda secara digital. Pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda, jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01. 5) Bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain. 6) Lakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan. 7) Pastikan Surat Panggilan anda akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang. 8) Tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. Bila e-KTP selesai dicetak anda akan diberitahu dan dapat diambil di Kelurahan/Desa setempat.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif yang berarti penelitian bersifat memberikan gambaran objektif dari objek penelitian.<sup>17</sup> Secara sederhana dapat dikatakan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif eksploratif riset yang mengklasifikasikan data yang bersifat kualitatif. Dan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang datanya langsung langsung diambil dari lapangan atau responden.<sup>18</sup> Penelitian ini bertempat di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung. Dan yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah pelaksanan yang terlibat dalam kebijaksanaan pada program Elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP) di kecamatan Kemiling, dan sebagian dari masyarakat yang sudah terdaftar dalam pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP).

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah: Metode Wawancara (*Interview*) yang ditujukan kepada : para informan dan responden dari aparaturnya yang ada di Kecamatan

---

<sup>17</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Mandar Maju, Bandung, 1996, cet. Ke-7, h. 29.

<sup>18</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002, h. 11.

Kemiling. Metode ini sebagai metode utama untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehingga data yang akurat dapat diperoleh, mengenai birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung dan diwawancarai beberapa tokoh masyarakat. Metode lainnya adalah Metode Dokumentasi yaitu untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, *Time schedule* kegiatan, program kerja, anggaran dasar, anggaran rumah tangga, serta dokumen-dokumen penting lainnya.<sup>19</sup> Metode ini digunakan sebagai metode bantu untuk menggali data atau dokumen yang berkenaan dengan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik studi pelaksanaan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung.

Data yang diperoleh di lapangan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah menggambarkan dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dipisah-pisahkan menurut kategori untuk diambil secara

kesimpulan.<sup>20</sup> Dengan mencari gambaran yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan kegiatan-kegiatan yang terkait dengan pelayanan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (e-KTP).

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kecamatan kemiling merupakan bagian dari salah satu kecamatan dalam wilayah kota Bandar Lampung. Kecamatan kemiling merupakan kecamatan hasil pemekaran dari kecamatan induknya, yaitu Tanjung Karang Barat, yang berdasarkan pada peraturan daerah Nomor 4 tahun 2001 Tanggal 3 Oktober 2001 Tentang Pembangunan, Penghapusan dan Pemekaran Kecamatan dan Kelurahan di Kota Bandar Lampung.

Kecamatan Kemiling mempunyai penduduk lebih kurang 56.375 jiwa Pada tahun 2016 dengan luas wilayah 2.765 Ha. Adapun batas wilayah Kecamatan kemiling di sebelah Utara berbatas dengan [Kabupaten Pesawaran](#) dan [Kabupaten Lampung Selatan](#), sebelah selatan berbatas dengan Kecamatan Teluk Betung Barat, Sebelah barat

---

<sup>19</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya*, Op. Cit., h. 87.

---

<sup>20</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Jakarta, 1998, h. 133.

berbatas dengan Kabupaten Pesawaran dan sebelah timur berbatas dengan [Kecamatan Rajabasa](#), [Kecamatan Langkapura](#), dan [Kecamatan Tanjung Karang Barat](#). Wilayah Administratif Kecamatan Kemiling terdiri dari 9 Kelurahan, yakni :1) Sumber Rejo, 2) Beringin Jaya, 3) Kemiling Permai, 4) Sumber Agung, 5) Kedaung, 6) Pinang Jaya, 7) Sumberrejo Sejahtera, 8) Kemiling Raya, 9) Beringin Raya

Luas daerah Kecamatan Kemiling kurang lebih 2.765 Hektar, yang terdiri dari 213,5 Hektar tanah sawah, 536,5 Hektar tanah kering (bukan sawah), hutan seluas 360 Hektar, areal perkebunan seluas 577 Hektar, dan selebihnya seluas 1002,7 Hektar dipergunakan untuk kepentingan umum dan kepentingan-kepentingan lainnya.

### **Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kemiling**

Persyaratan umum Pembuatan E-KTP adalah warga negara berusia minimal 17 tahun, menunjukkan surat pengantar dari kelurahan, mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh Kepala Kelurahan setempat dan satu lembar foto copy Kartu Keluarga (KK).

Berkaitan dengan syarat pembuatan E-KTP tersebut ternyata masih ada warga yang mengeluhkan pelayanan birokrasi sebagaimana diungkapkan oleh Umar warga kelurahan Kedaung bahwa “persyaratan yang ditentukan terkadang menyulitkan seperti foto copy Kartu Keluarga terkadang dianggap sudah kadaluwarsa, bahkan ada juga yang dipersulit karena namanya dianggap tidak sama dengan KTP lama hal inilah yang membuat proses pengurusan syaratnya saja sudah memakan waktu lebih dari satu hari, belum lagi kalau minta surat pengantar dari Kelurahan terkadang Lurah atau Sekretaris Kelurahan tidak ada di tempat mesti harus menunggu lebih lama lagi.

Pengisian formulir yang dilakukan di Kecamatan juga menimbulkan permasalahan sendiri disebabkan banyak isian di formulir yang tidak hafal seperti nama-nama keluarga lain yang ikut dalam kartu keluarga. Selain itu batas minimal umur yang dipersyaratkan menjadi persoalan sendiri yang memakan waktu lama dalam memenuhi persyaratan.

Cara pembuatan E-KTP yang berlaku di wilayah Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Menyerahkan undangan dan dan atau mengambil nomor antrian

Bagi masyarakat yang mendapat nomor undangan yang berfungsi sebagai nomor panggilan, dengan nomor itulah warga masyarakat dapat langsung datang ke Kantor Kecamatan Kemiling. Untuk warga yang tidak membawa undangan maka bisa langsung mengambil nomor antrean di tempat. Namun pada Prakteknya nomor antrian ini terkadang tidak sesuai dengan urutan antrean, mereka yang sudah kenal baik dengan petugas bisa langsung mengambil nomor antrean awal karena nomor antrian disimpan oleh petugas.

2. Tunggu pemanggilan nomor antrian

Pada saat petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan database. Warga dimohon menunggu sesuai dengan nomor antrean, karena antrean yang cukup banyak sehingga membuat warga tidak sabar, sehingga membuat suasana tidak nyaman padahal dari pihak Kecamatan Kemiling sudah menyiapkan tempat duduk yang nyaman untuk menunggu nomornya dipanggil.

3. Entry data dan foto

Pada tahapan ini dilakukan foto (digital), Tandatangan (pada alat perekam tandatangan), Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) dan scan retina

mata biasanya petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tandabukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.

4. Pembuatan KTP selesai

Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan. Pada prakteknya E-KTP selesai bisa memakan waktu antara satu sampai dengan dua bulan, terkadang ada yang sampai empat bulan. Hal inilah yang menjadi pemicu masyarakat enggan membuat E-KTP karena prosedurnya dianggap rumit dan memakan waktu. Bagi mereka yang bekerja serabutan tentu saja tidak menjadi masalah akan tetapi bagi masyarakat yang bekerja sebagai PNS, pegawai Kantor atau bekerja pada bidang lain dengan waktu tertentu menjadi sulit untuk membuat dan mengurus E-KTP.

Berkaitan dengan sistem birokrasi di Kecamatan Kemiling dapat dianalisis bahwa pada prinsipnya sesuai dengan prosedur sehingga dalam pelaksanaannya dianggap salah jika ada salah satu syarat yang kurang tetapi tetap diurus. Namun yang menjadi problem tersendiri adalah prosedur terkadang bisa diabaikan kalau yang membuat e-KTP mempunyai

kenalan dengan petugas dan bila ada dana tambahan dan lain sebagainya. Ini artinya bertentangan dengan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang perilaku Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik bahwa prinsip pelayanan prima harus mengacu pada prinsip adil dan tidak diskriminatif.

Usaha-usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kemiling untuk memperbaiki pelayanan khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP adalah dengan beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :1) Sistem jemput bola dengan menyebarkan undangan kepada kelurahan dan lurah menyerahkan kepada RT setempat. 2) Melalui pertemuan rutin tingkat desa atau kelurahan yang dihadiri oleh wakil-wakil desa atau kelurahan dan perwakilan warga setempat yang selanjutnya disosialisasikan pada pertemuan RT/RW setempat. 3) Memberikan penerangan kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pendaftaran E-KTP sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. 4) Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Kantor Kecamatan, dalam hal ini pelaksanaan yang terbilang lambat

dikarnakan system komputerisasi yang di sediakan hanya sedikit sehingga pelaksanaanya terbilang lambat.

Selain dengan cara seperti tersebut di atas dilakukan usaha perbaikan birokrasi dengan meminimalisir aktivitas pegawai di luar kegiatan resmi kedinasan seperti membatasi izin cuti, memperketat jam kerja dan pemberlakuan larangan melakukan pungutan liar baik melalui edaran maupun tulisan-tulisan yang dipasang di ruangan-ruangan Kantor Kecamatan.

Selain itu Reformasi birokrasi mempunyai tujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat, dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga bisa memberikan kesejahteraan dan rasa keadilan pada masyarakat banyak.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pemerintah (kecamatan) harus memperhatikan beberapa faktor dalam mengupaya pelaksanaan pelayanan prima diantaranya adalah: 1) Faktor kecepatan, 2) Faktor Ketepatan, 3) Faktor Kemudahan, dan 4) Faktor Keadilan

Maka dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP ) dalam konteks pelayanan ini dapat diambil sebuah kajian

bahwa seorang pegawai diharapkan dapat memberikan sebuah pelayanan yang professional dalam artian memberikan pelayanan yang sederhana. Maksudnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah cepat, tepat dan tidak banyak aturan, dan yang lebih penting adalah tepat waktu dan memperhatikan aspirasi masyarakat.

Hampir segala bentuk layanan yang disediakan oleh birokrasi pemerintah, dalam kehidupan sehari-hari baik itu pelayanan pembayaran rekening Telepon, pembuatan KTP, pembuatan Kartu Keluarga, E-KTP dan sebagainya sering berakhir dengan kekecewaan. Fenomena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menunjukkan gejala yang hampir sama di berbagai sektor pelayanan pemerintah yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Birokrasi pemerintahan dalam peningkatan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung dapat dikatakan

cukup baik, prosedur yang terlalu berbelit-belit semakin berkurang, masyarakat yang membuat e-KTP hanya membawa undangan dan langsung mengambil nomor antrian lalu di layani sesuai dengan prosedur, Namun pelaksanaannya masih terbilang lamban dan masih terdapat ketidakadilan (pilih kasih) ini artinya masih kurang memuaskan warga masyarakat. Disamping itu adanya keluhan masyarakat mengenai persyaratan pengambilan E-KTP, yaitu diharuskan membawa kartu keluarga (KK), surat tanda lunas PBB selama tiga bulan terakhir, dan surat keterangan dari kelurahan setempat, syarat ini terasa memberatkan masyarakat.

2. Faktor penghambat pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kemiling adalah diantaranya sarana yang kurang memadai terutama terkait dengan Informasi teknologi (IT) yaitu jaringan internet dan fasilitas komputer yang kurang memadai. Kemampuan Sumber daya manusia yang sangat terbatas terutama operator pelayanan e-KTP. Pembuatan e-KTP yang dilakukan secara musiman, sehingga pada waktu-waktu tertentu terjadi penumpukan dan diwaktu yang lain terjadi kekosongan, hal ini dapat

dipahami karena pembuatan e-KTP saat ini dalam bentuk Proyek yang disesuaikan dengan pendanaannya.

### Saran-Saran

1. Perlu peningkatan Pelayanan pembuatan e-KTP masyarakat Kecamatan Kemiling jangan terkesan lamban dan pilih kasih.
2. Perlu penambahan sarana pelayanan pembuatan e-KTP terutama yang berkaitan Informasi Teknologi (jaringan Internet dan komputer), perlu meningkatkan kualitas SDM yang berkaitan langsung dengan pelayanan pembuatan e-KTP. Dan hendaknya pelayanan pembuatan e-KTP dilaksanakan setiap saat sesuai kebutuhan masyarakat, tidak menunggu dana proyek dicairkan, sehingga tidak terjadi penumpukan.
3. Masyarakat Kecamatan Kemiling hendaknya lebih memperhatikan syarat-syarat dan prosedur pembuatan E-KTP sehingga tidak menghambat pelayanan yang diberikan.

### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah syukur, *Budaya Birokrasi di Indonesia*, PT. Gramedia Jakarta 1992

Amirudin, , *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan*, fisipol, Universitas Gadjah Mada. 1999

B. Sulistio Eko, Moh. Waspa Kusuma Budi, *Birokrasi Publik prespektif Ilmu Administrasi Public*, STISIPOL Dharma Wacana Metro, kota metro, lampung 2009

Hadari Nawawi, *Methodé Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Jakarta, 1998

Harbani, Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta Bandung, 2010. Cet. Ke-2

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011, Cet. 1,

Inu Kencana Syafei, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Refikaditama, Bandung, 2005

Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2002

Kristiadi, J.B. *Administrasi/ Manajemen Pembangunan*, Jakarta: LAN 1994

Lembaga Administrasi Negara, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*, LAN, Jakarta, 2004,

Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta PT. Grasindo

Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*. PT. Reneka Aditama. Bandung, 2009 Cet.ke-1

Sinambela, Lijian Poltak dkk. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara 2006.

Taliziduhu ndraha, *Kybernology (Ilmu pemeerintahan baru)*, PT. Reneka Cipta, Jakarta 2005

### **Undang- Undang dan Peraturan**

Undang-undang, *Pelayanan Publik*, (UU RI No. 25 Th.2009, Penerbit, Sinar Grafika), Pasal 1.

Perpes no 26 tahun 2009 tentang *Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional*. Pasal. 1 butir (8)

Perpres No 35 tahun 2010 tentang *Perubahan Atas perpres No 26 tahun 2009*.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Surat kabar dan internet**

<http://www.e-ktp.com/2012/06/hello-world/>

<http://www.thejakartapost.com/news/2011/12/06/e-id-ambitious-ambiguous-mega-project.html>

[http://www. e-KTP.com](http://www.e-KTP.com) Situs resmi e-KTP,

<http://muhammadnuzul.wordpress.com/2008/04/24/prinsip-birokrasi-dalam-islam/>