



Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bukit Raya Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Fais Albar¹, Evi Deliana², Zulwisman³

^{1,2,3}Universitas Riau

Abstract

Received: 22 Juli 2026
Revised: 29 Juli 2026
Accepted: 5 Agustus 2026

This study aims to analyze the implementation of public services in the administration of the Electronic Identity Card (e-KTP) in Bukit Raya District, in accordance with Government Regulation Number 96 of 2012 concerning the Implementation of Law Number 25 of 2009 on Public Services. The background of this research is based on the phenomenon of numerous complaints submitted by residents of Bukit Raya District regarding the quality of public services, particularly in the e-KTP administration process.

This raises questions concerning the established service standards and the factors that hinder their effectiveness. This research applies both qualitative and quantitative legal methods, using a juridical-sociological legal approach. Data sources consist of primary data obtained through interviews with the Head of the e-KTP Management Division at the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City, officers from the Integrated Administrative Services Section (PATEN) at the district level, and questionnaires distributed to the residents of Bukit Raya District. Secondary data were obtained through literature studies, including laws and regulations, academic literature, and relevant documents. The findings indicate that the implementation of public services in the administration of e-KTP in Bukit Raya District, as stipulated in Government Regulation Number 96 of 2012, has not been optimal.

The research reveals that the competence of the human resources assigned to manage e-KTP remains inadequate, and their readiness to serve the public is still low. In addition, the quality of service provided by the operator staff does not yet meet public expectations. The socialization efforts that should be conducted by the Bukit Raya District authorities have also not been carried out effectively, resulting in limited information dissemination among the residents. In the implementation process of issuing the Electronic Identity Card (e-KTP), several obstacles are encountered, including limitations in equipment procurement and the lack of sufficient training or capacity-building for the operators involved. Furthermore, the level of discipline among government personnel tasked with assisting the public in the e-KTP registration process remains relatively low.

Keywords: *Public service, e-KTP, implementation, obstacles, Bukit Raya District*

(*) Corresponding Author: Fais.albar9@gmail.com, evi.deliana@lecturer.unri.ac.id, zulwisman@lecturer.unri.ac.id

How to Cite: Albar, F., Deliana, E., & Zulwisman, Z. (2026). Implementasi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bukit Raya Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(8.B), 151-173. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/14810>.

INTRODUCTION

Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain, adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.¹

Undang Undang Dasar 1945 adalah “memajukan kesejahteraan umum”. Dalam ilmu administrasi publik untuk dapat mewujudkan tujuan Negara Indonesia tersebut diperlukan sebuah kebijakan oleh pemerintah tertentu dari seluruh aspek kehidupan bernegara. Administrasi ialah keseluruhan proses kerjasama beberapa orang yang tergabung dan terkumpul dalam sebuah organisasi untuk mencapai seluruh atau sebagian tujuan yang telah ditetapkan²

Dalam Pasal 18A ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 jelas dikatakan bahwa hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang. Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang kait- mengait satu sama lain, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan apabila terganggu kestabilannya akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.³

Salah satu contoh dari Pelayanan Publik tersebut adalah dalam proses pembuatan identitas diri atau Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pengaturan mengenai Kartu Tanda Penduduk terdapat dalam Peraturan Kementrian Dalam Negri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 jo Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, terdapat beberapa jenis dokumen kependudukan antara lain, biodata kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil.⁴

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, dan/atau pelayanan

¹Yani Alfian, ‘Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat’, *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3.1 (2019).

²AtthorIQ, B., Deliana, E., & Zulhidayat, M. (2025). *Implementasi Pasal 1 Angka 19 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan Di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(9.D), 14-27.

³Inu Kencana Syafie, *Etika Pemerintahan*, Jakarta, Rinerka Cipta, 2011, hlm 206

⁴Sulaiman, Sunarsih Sunarsih, and Desvira Zain, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat’, *Eksos*, 18.2 (2022).

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵ Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁶

Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah. Akibat hal-hal tersebut diatas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Untuk menghilangkan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.⁷

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan penulis, penulis menemukan penelitian terdahulu berupa karya tulis ilmiah yang memiliki kesamaan arah fokus pembahasan penelitian, namun juga terdapat beberapa perbedaan pembahasan. Penelitian terdahulu juga merupakan acuan penulis dalam mengkaji penelitian, Adapun penelitian terdahulu yang digunakan penulis sebagai salah satu bahan rujukan adalah skripsi Ilmu Sosial dan Politik yang dimiliki Oleh Sarinah, Mahasiswa Universitas Islam Riau Pada Tahun 2021 dengan judul Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

Pada Penelitian ini menjelaskan bahwa Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru masih belum optimal dikarenakan ada beberapa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru diantaranya yaitu kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki keahlian dibidang teknologi dalam komputer dan masih terbatasnya sarana prasarana kantor seperti kekurangan mesin fotocopy dan komputer.⁸

Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kecamatan Bukit Raya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik?
2. Apa faktor penghambat dalam proses implementasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Bukit Raya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik dan Bagaimana cara mengatasi permasalahan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut?
3. Apa upaya yang dilakukam oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk peningkatan Pelayanan Publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik?

⁵Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, Pasuruan Jawa Timur, Qiara Media, 2022, hlm 17

⁶Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2010, hlm 5

⁷Yudi Triana Wahyudi, Aceng Ulumudin, and Nurul Aida, 'Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut', *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10.1 (2019).

⁸Sarinah, Skripsi: Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2021), hlm 14.

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi Pelayanan Publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kecamatan Bukit Raya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses implementasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Bukit Raya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik dan Bagaimana cara mengatasi permasalahan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut.
- c. Untuk mengetahui upaya yang dilakukam oleh pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk peningkatan pelayanan publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik.

2. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap besar penelitian ini akan memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun secara praktik, diantaranya:

- a. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan terhadap aturan yang mengatur tentang pelayanan Administrasi terutama di kecamatan Bukit Raya.
- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang baik bagi penulis maupun masyarakat luas Pelayanan Administrasi dibagian pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
- c. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Riau.

Kerangka Teori

1. Teori Good Governance

Good governance mengandung arti hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan masyarakat (*society*). Dalam hal ini adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Syarat bagi terciptanya *good governance*, yang merupakan prinsip dasar, meliputi partisipatoris, *rule of law* (penegakan hukum), transparansi, *responsiveness* (daya tanggap), konsensus, persamaan hak, efektivitas dan efisiensi, dan akuntabilitas.⁹

Governance merupakan paradigma baru dalam tatanan pengelolaan pemerintahan. Terdapat tiga pilar *governance*, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Sementara itu, paradigma pengelolaan pemerintahan yang sebelumnya berkembang adalah *government* sebagai satu-satunya penyelenggara pemerintahan. Dengan bergesernya paradigma dari *government* ke arah *governance*, yang menekankan pada kolaborasi dalam kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat madani (*civil*

⁹Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2021, hlm 18

society) maka dikembangkan pandangan atau paradigma baru administrasi publik yang disebut dengan pemerintahan yang baik (*good governance*).¹⁰

Good governance merupakan impian dari semua negara dan masyarakat di dunia, yaitu suatu pemerintahan dengan ciri-ciri tata kelola pemerintahan yang baik, antara lain seperti pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabilitas dan bertanggung jawab. Untuk itu, dalam menjalankan pemerintahan dengan prinsip *good governance* pemerintah mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam menentukan kinerja pemerintah. Integritas, kapasitas, dan kapabilitas aparatur pemerintah yang tinggi akan dapat mencegah terjadinya penyimpangan-penyimpangan, seperti penyalahgunaan kewenangan, korupsi dan praktek penyimpangan lainnya.¹¹

Istilah tata kelola atau *governance* pada akhir tahun 1980-an, masih jarang dipakai dalam berbagai komunitas, namun kemudian istilah *governance* mengalami peningkatan popularitas di negara-negara modern karena sangat berhubungan dengan peran pemerintah atau government dalam usahanya untuk pembangunan dan pengelolaan ekonomi suatu negara secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu, istilah ini mulai populer sekitar abad kedua puluh.¹²

2. Teori Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Sinambela, pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat, yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan. Sejalan dengan itu menurut Sinambela pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.¹³ Sedangkan menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁴

Pentingnya kualitas layanan dalam sektor publik. Lynn, Heinrich, dan Hill menekankan bahwa kualitas pelayanan publik harus mengutamakan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas ini bisa diukur melalui indikator seperti kecepatan pelayanan, akurasi, dan kepuasan masyarakat.¹⁵

Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur

¹⁰Panji Santosa, *Administrasi Publik*, Bandung, Refika Aditama, 2008, hlm 15

¹¹Abdul Kahar Maranjaya, 'Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan', *Jurnal Sosial Teknologi*, 2.11 (2022).

¹²Ibid. hlm 3

¹³ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2010, hlm 12

¹⁴Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹⁵Sukardi Sukardi, 'Good Governance: Reposisi Administrasi Publik, Lensa Kapital Sosial', *Publisa: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 18.1 (2024).

dalam pelayanan publik, yaitu :1 Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan; 4) Kepuasan pelanggan.¹⁶

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia memberi definisi bahwa pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.¹⁷

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual berisikan batasan-batasan serta pengertian definisi istilah-istilah pokok yang terdapat dalam judul dan ruang lingkup penelitian.

1. Pengertian 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, dan/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 lain 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.¹⁸
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.¹⁹
3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik Menurut peraturan perundang-undangan yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal, 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk

¹⁶Riani, Ni Ketut. "Strategi peningkatan pelayanan publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1.11 (2021).

¹⁷ Ibid hlm 4.

¹⁸<https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>

¹⁹ Ibid

sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Dengan demikian menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) diproses secara komputerisasi dan dilengkapi cip yang berfungsi untuk menyimpan biodata, sidik jari dan tanda tangan.²⁰

4. Implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga mendapatkan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun sikap

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian hukum kualitatif. Menurut Koentjaraningrat penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan tiga format, yakni *deskriptif*, *verifikasi*, dan *grounded research*. Karakteristik dalam penelitian kualitatif ini cenderung melakukan kajian yang cermat terhadap berbagai gejala sosial dalam masyarakat, baik secara individu ataupun dilakukan dalam kelompok sosial.²¹

Penelitian ini dilakukan dengan survey atau langsung kelapangan untuk mendapatkan data dengan menggunakan data berupa observasi, wawancara,²²

2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang penulis ambil, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Dan Kantor Camat Kecamatan Bukit Raya di Kota Pekanbaru.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek penelitian yang menjadi sasaran pengamatan penelitian.²³ Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁴ Adapun yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dan Camat Bukit Raya serta sebagian Masyarakat di Kecamatan Bukit Raya.

b. Sampel

Merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang telah dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.²⁵ Sehingga dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya. Jadi sampel merupakan unit dari populasi yang telah dipilih sebagai objek pengamatan penelitian.

²⁰<https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>

²¹Armylia Malimbe, Fonny Waani, and Evie A A Suwu, 'Dampak Penggunaan Aplikasi Online Tiktok (Douyin) Terhadap Minat Belajar Di Kalangan Mahasiswa Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik', *Ilmiah Society*, 1.1 (2021), pp. 1–10.

²²Amiruddin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 134.

²³Nurul Qamar, *Metode Penelitian Hukum: Legal Research Methods*, SIGN, Makassar, 2017, hlm. 157.

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 90.

²⁵ *Ibid.* hlm 90.

Tabel 1.1
Populasi dan Sampel

No.	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Jumlah Persentase
1.	Sub Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	1	100%
2.	UPTD Camat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Bukit Raya	1	1	100%
3.	Ketua Komisi 1 DPRD Kota Pekanbaru	1	1	100%
4.	Masyarakat Bukit Raya	107347	160	0,149%
Jumlah		107350	33	-

Sumber: Data Primer Olahan Tahun 2024

1. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis yaitu metode yang memberikan gambaran secara umum dan sistematis, dan akurat tentang objek penelitian dengan meneliti dan membahas data yang di peroleh untuk dianalisis. Yang bertujuan untuk menggambarkan atau menggali informasi tentang suatu fenomena atau kondisi tertentu secara sistematis dan objektif. Penelitian ini tidak berusaha untuk menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab-akibat, melainkan hanya mendeskripsikan keadaan yang ada berdasarkan data yang dikumpulkan. Peneliti menggunakan berbagai teknik untuk mengumpulkan data, seperti Survei, Observasi, Studi kasus, Analisis Dokumen, dan Kuesioner.²⁶

Selanjutnya diuraikan dan disimpulkan dengan metode berfikir deduktif. Pada prosedur deduktif, bertolak dari suatu proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui (diyakini) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) yang bersifat lebih khusus. Dalam artian lain yaitu dengan menarik suatu kesimpulan dari dalil atau pernyataan yang bersifat umum menjadi suatu dalil atau pernyataan yang bersifat khusus.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Umum Pustaka Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dimaksud pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Secara etimologis, pelayanan yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

²⁶ Dr. Muhammad Ramadhan, *Metode Penelitian*, Surabaya, Cipta Media Nusantara, 2021.

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai Pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan 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.²⁷

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pemberi layanan 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.

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jadi, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Asas Pelayanan Publik untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian Waktu; Akurasi; Keamanan; Tanggung Jawab; Kelengkapan Sarana dan Prasarana; Kemudahan Akses; Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Kenyamanan.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik dan Bentuk Pelayanan Publik

Kasmir menyampaikan bahwa pelayanan publik yang baik memiliki ciri-ciri dengan unsur-unsur sebagai berikut: (1) Adanya karyawan yang kompeten, (2) Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, (3) Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah (pelanggan) dari awal hingga akhir proses, (4) Mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat, (5) Memiliki kemampuan

²⁷Erna Setijanigrum, 'Ensiklopedi Administrasi', Universitas Airlangga, 2019.

berkomunikasi dengan baik, (6) Menjamin kerahasiaan setiap transaksi, (7) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai, (8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), dan (9) Mampu membangun kepercayaan nasabah (pelanggan).

Tinjauan Tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik

1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.²⁸ E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) adalah dokumen identitas penduduk yang menggabungkan data pribadi dengan teknologi jaringan, serta terhubung dengan basis data kependudukan nasional.²⁹ Setiap penduduk di Indonesia hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang diidentifikasi melalui Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK sendiri merupakan identitas unik bagi setiap warga negara dan berlaku sepanjang hidup.

2. Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Beberapa fungsi dari E-KTP antara lain:

- a) E-KTP berfungsi sebagai identitas resmi warga negara Indonesia yang sah dan diakui oleh pemerintah.
- b) E-KTP digunakan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, dan administrasi pemerintahan.
- c) E-KTP menjadi syarat untuk memberikan hak suara dalam Pemilu dan Pemilukada sebagai bagian dari sistem pemilihan yang sah.
- d) E-KTP berfungsi untuk memantau dan mengontrol pendataan penduduk yang lebih terstruktur, membantu pemerintah dalam pengelolaan data kependudukan secara nasional.

Tinjauan Umum Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

1. Latar Belakang dan Tujuan Pembentukan Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang baik kepada masyarakat. Peraturan Pemerintah ini merupakan implementasi konkret dari amanat undang-undang tersebut sebagai pemenuhan kewajiban pemerintah, mengatur lebih rinci tentang bagaimana pelayanan publik harus dijalankan di tingkat pemerintah pusat dan daerah.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu latar belakang utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara profesional, transparan, efisien, dan akuntabel, dengan tujuan memberikan kepuasan bagi

²⁸Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

²⁹Willy Tri Hardianto, Firman Firdausi, and Asih Widi Lestari, 'Fungsi E-KTP Untuk Mendukung Pemerintah Daerah Dalam Pendataan Dan Pelayanan Publik', *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7.2 (2021).

masyarakat. Menanggapi Permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik semakin tinggi, seiring dengan meningkatnya harapan akan efisiensi, kemudahan, dan transparansi dalam layanan pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan regulasi yang memperjelas pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kecamatan Bukit Raya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Sebuah pekerjaan yang baik harus memiliki cara kerja yang rapi dan jelas dalam menjalankan setiap tugas. Hal ini juga berlaku dalam penerapan kebijakan e-KTP, yang membutuhkan rencana yang matang serta mengikuti standar operasional yang sudah ditentukan agar hasilnya memuaskan. Misalnya, dalam pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Bukit Raya, ditemukan masalah terkait ketidakteraturan dalam pelayanan administrasi. Warga mengeluhkan proses pembuatan e-KTP secara manual yang terlalu rumit dan memakan waktu lama karena prosedurnya terlalu berbelit. Kondisi ini membuat sebagian warga enggan untuk mengurus pembuatan maupun perpanjangan e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana Anggraini, yang merupakan bagian dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bukit Raya, diketahui bahwa pihak kecamatan memiliki tanggung jawab untuk menangani masalah warga yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Beliau mengatakan bahwa kecamatan tidak hanya perlu menunggu laporan dari warga, tetapi juga harus turun langsung ke lapangan untuk melakukan pengumpulan data. Hal ini bertujuan untuk mengenali warga yang belum memiliki e-KTP. Pendekatan seperti ini dinilai penting agar semua penduduk memiliki identitas yang sah dan terdaftar secara resmi. Namun, agar proses ini dapat dilaksanakan, diperlukan persetujuan dari Wali Kota, yang memiliki wewenang paling tinggi dalam menentukan kebijakan terkait administrasi kependudukan di wilayah tersebut.³⁰

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Eskawati, salah satu staf Sub Bagian Umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang bertugas di Kecamatan Bukit Raya, terdapat informasi bahwa proses pengurusan e-KTP dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Pasal 12 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.

Layanan pengurusan e-KTP dilakukan secara terbuka dan tidak membedakan. Setiap masyarakat, baik dari latar belakang sosial apa pun, mempunyai hak yang sama untuk mengakses layanan tersebut, sesuai dengan prinsip keadilan. Selain itu, proses pelayanan dilakukan dengan mengutamakan kepastian hukum dan waktu, di mana masyarakat diberi informasi terkait perkiraan waktu penyelesaian dokumen. Meskipun demikian, terkadang terdapat kendala teknis seperti kekurangan blanko atau gangguan jaringan yang memperlambat proses.

³⁰Wawancara dengan UPTD Kecamatan Bukit Raya, Bukit Raya, 28 Mei 2025.

Dalam hal transparansi, pemerintah kecamatan memberikan informasi tentang alur pelayanan dan syarat-syarat yang diperlukan melalui papan pengumuman dan media digital. Untuk memastikan akuntabilitas, proses pelayanan didokumentasikan secara rapi serta ada sistem pengaduan masyarakat yang terstruktur dan dapat ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Kelompok yang rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, diberikan kemudahan serta prioritas dalam pelayanan. Jika diperlukan, petugas siap datang ke lokasi untuk melayani. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip perlakuan khusus sesuai dengan aturan yang berlaku. Petugas juga terus menerima pelatihan secara berkala agar profesionalisme mereka meningkat, baik dalam hal teknis maupun etika. Meski masih ada beberapa tantangan, seperti keterbatasan tenaga dan pasokan formulir yang tidak selalu tepat waktu, pihak Kecamatan Bukit Raya terus berusaha melakukan evaluasi dan perbaikan agar pelayanan kepada masyarakat semakin baik.³¹

Menurut ketentuan dalam Pasal 19 ayat (1), setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau yang pernah menikah diwajibkan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kewajiban ini berlaku bagi seluruh warga negara yang berdomisili di wilayah tertentu sebagai bentuk identitas resmi yang diakui oleh negara. Ketentuan dalam ayat ini kerap menimbulkan permasalahan di tengah masyarakat. Hal tersebut diperkuat oleh hasil penyebaran angket yang dilakukan oleh penulis terkait persepsi responden mengenai kepemilikan e-KTP. Adapun tanggapan para responden terhadap isu tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Tanggapan Resoponden Tentang Apakah Saudara/Saudari Sudah Memiliki e-KTP

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Sudah	152	95%
Belum	8	5%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel di atas dari total 30 responden, sebanyak 152 orang (95%) menyatakan telah memiliki e-KTP. Sementara itu, sebanyak 8 responden (5%) menyatakan belum memiliki e-KTP. Ketidakadaan e-KTP berpotensi menimbulkan kesulitan, misalnya dalam proses identifikasi korban dalam kasus pidana seperti pembunuhan.³²

Tabel 4.2

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Iya	33	20,6%

³¹Wawancara penulis dengan Sub Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Mei 2025.

³²Data kuesioner mengenai kepemilikan e-KTP, diolah oleh peneliti, 2025.

Tan gga pan	Tidak	127	79,4%
	Jumlah	30	100%

responden tentang apakah e-ktp saudara/saudari terbit dalam waktu 14 hari sejak tanggal perekaman?

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel diatas dari total 160 responden, sebanyak 33 (79,4%) menyatakan e-KTP terbit dalam 14 hari sejak tanggal perekaman. Sementara itu, sebanyak 127 (79,4%) menyatakan e-KTP nya tidak tebit dalam waktu 14 hari sejak tanggal perekaman.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat telah memahami batas waktu yang ditetapkan untuk memperoleh e-KTP tersebut. Data lengkap mengenai tanggapan responden terkait hal ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3
Apakah Saudara/Saudari Mengetahui Syarat Pembuatan e-KTP

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	138	83,1%
Tidak	27	16,9%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, responden memberikan jawaban yang beragam, sebanyak 138 orang atau 83,1% dari 160 responden menjawab “Ya,”. Sedangkan sisanya, sebanyak 27 orang atau 16,9% dari 160 responden.

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Eleknronik (E-KTP) merupakan tanggung jawab pemerintah kecamatan yang berkaitan langsung dengan masyarakat di wilayah tersebut. Adapun prosedur pelaksanaan serta tata cara penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai berikut:

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
2. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean
3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari

9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan “2 minggu” setelah pembuatan.

Sebagian masyarakat yang menjadi objek penelitian menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kecamatan Bukit Raya cukup memuaskan. Data tanggapan responden mengenai hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Tentang Bagaimana Tanggapan Saudara/Saudari Terhadap Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Baik	134	83,8%
Kurang Baik	26	16,2%
Jumlah	160	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, responden memberikan jawaban yang beragam, sebanyak 134 orang atau 83,8% dari 160 responden menjawab “Baik”. Sebanyak 26 orang atau 16,2% responden menyatakan “Kurang Baik”.

A. Faktor penghambat dalam proses implementasi pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Bukit Raya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik dan Bagaimana cara mengatasi permasalahan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan identitas resmi yang memiliki fungsi sebagai bukti legal atas status kependudukan seseorang dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia. Keberadaan e-KTP memberikan jaminan kepastian hukum bagi setiap warga negara yang berdomisili secara sah di suatu wilayah dan telah divalidasi oleh pejabat yang berwenang.

Di sisi lain, pelaksanaan dapat diartikan sebagai serangkaian proses, metode, atau tindakan konkret yang dilakukan untuk merealisasikan suatu rencana atau keputusan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks administrasi pemerintahan, pelayanan umum (*public service*) merujuk pada layanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat luas, baik warga negara maupun penduduk yang diakui secara hukum, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil mereka.³³

Masyarakat pada dasarnya mengharapkan bentuk layanan dari pemerintah yang mengedepankan kemudahan dalam pengurusan berbagai kepentingan administratif serta pelayanan yang adil dan setara tanpa diskriminasi. Selain itu, masyarakat juga menuntut perlakuan yang jujur dan transparan dari aparatur negara. Pelaksanaan pelayanan publik yang efektif dan responsif oleh pemerintah

³³Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan* (Jakarta: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2011), hlm. 12.

akan memberikan dampak positif terhadap kepercayaan masyarakat serta meningkatkan kualitas hubungan antara negara dan warga negaranya.³⁴

Pelaksanaan urusan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasinya. Meskipun sejumlah sistem telah diujicobakan, hasilnya belum mencapai tingkat optimal. Permasalahan yang sering muncul antara lain adalah belum validnya data kependudukan secara menyeluruh serta sistem pelayanan administrasi yang dinilai tidak mudah diakses dan lamban dalam penanganannya. Ketidakefisienan tersebut sebagian besar disebabkan oleh belum terintegrasinya pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan secara konsisten di seluruh wilayah.³⁵

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik pada pasal 12 sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan sebagai berikut:

- a) Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat
- b) Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat
- c) Memperpendek proses pelayanan
- d) Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e) Memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.³⁶

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, khususnya Pasal 5, menjelaskan bahwa Pemerintah Pusat memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional. Tugas ini dijalankan oleh menteri yang berwenang, yang mencakup koordinasi antarinstansi terkait, penetapan sistem, pedoman, dan standar operasional, serta pelaksanaan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan. Selain itu, pemerintah juga bertanggung jawab dalam memberikan bimbingan, supervisi, dan konsultasi kepada daerah, mengelola serta menyajikan data kependudukan dalam skala nasional, serta mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan blangko dokumen kependudukan.³⁷

Secara administratif, pembagian tugas dan kewenangan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tampaknya tidak menimbulkan permasalahan. Namun, dalam implementasinya di lapangan, muncul ketidakefektifan karena peran Pemerintah Provinsi hanya sebatas sebagai koordinator dan pembina. Tanpa kewenangan untuk membentuk kelembagaan sendiri dalam bidang administrasi

³⁴Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.

³⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

³⁶Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, Pasal 12.

³⁷Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 5.

kependudukan, urusan ini cenderung tidak menjadi fokus utama perhatian Pemerintah Provinsi.³⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Eskawati Selaku Sub Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, mengenai kendala yang dihadapi dalam proses pendataan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Kendala-kendala tersebut meliputi berbagai aspek yang akan dijelaskan lebih rinci berikut ini:

1. Kurangnya Fasilitas Alat

- Kamera Digital atau Alat Perekam Foto, kamera digital yang digunakan untuk mengambil foto pemohon eKTP sering kali mengalami kerusakan teknis, seperti masalah fokus, rusaknya sensor, atau kabel yang terputus. Dampaknya keterlambatan dalam perekaman data, serta pengulangan pengambilan foto yang memakan waktu.
 - Pemindai sidik jari yang tidak responsif atau error bisa membuat proses perekaman sidik jari terhambat. Dampaknya Pemohon harus mengulang proses sidik jari, yang memperpanjang waktu perekaman data dan mengurangi efisiensi.
 - Alat pembaca tanda tangan digital layar sentuh atau perangkat kadang tidak responsif. Dampaknya proses tanda tangan menjadi lebih lambat, atau bahkan gagal, yang memaksa pemohon untuk mengulang proses.
 - Server atau sistem aplikasi perekaman terkadang sering mengalami gangguan jaringan. Dampaknya data perekaman tidak bisa diproses atau terkirim ke pusat, yang menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan dan pembuatan eKTP.
2. Distribusi blanko e-KTP yang terbatas dikarenakan blanko e-KTP ini disendiri disuplai oleh pemerintah pusat, dan distribusinya tidak merata, jika kehabisan blanko maka harus menunggu pengiriman dari pusat Kemendagri/Ditjen Dukcapil.
3. Kurangnya komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah, khususnya dalam konteks pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Bukit Raya, menjadi salah satu faktor yang menghambat kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan. Minimnya penyampaian informasi yang jelas dan koordinasi antarinstansi berdampak pada rendahnya efektivitas pelaksanaan program di tingkat kecamatan.³⁹

4. Faktor Sikap (disposisi)

- Kurang adanya Disiplin Pegawai Operator
- Insentif/ penghargaan atau dorongan tambahan yang diberikan kepada pegawai

Namun, menurut penulis, permasalahan tersebut dapat diatasi melalui pembentukan panitia pengawas yang bertugas memantau jalannya proses administrasi, serta pelaksanaan sosialisasi yang intensif oleh pihak pemerintah

³⁸Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 7.

³⁹Hasil wawancara penulis dengan Sub Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Mei 2025.

kecamatan bersama dengan Pemerintah Kota Pekanbaru untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam program pembuatan e-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Diana Anggraini selaku Bagian Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Dalam praktiknya, memang ada beberapa faktor penghambat yang dialami dalam proses pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Bukit Raya. Yang paling utama adalah faktor teknis, seperti gangguan jaringan sistem SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), yang seringkali membuat pelayanan terhenti sementara. Selain itu, ketersediaan blanko e-KTP juga menjadi kendala, karena pengadaannya dikendalikan langsung oleh pusat dan tidak selalu sesuai dengan permintaan di lapangan.

Selain itu, kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen persyaratan juga masih kurang. Banyak yang datang tanpa dokumen lengkap, sehingga memperlambat proses pelayanan. Di sisi lain, regulasi yang berubah-ubah juga kadang membuat masyarakat bingung, sehingga petugas harus terus memberikan edukasi.⁴⁰

Kebanyakan masyarakat yang penulis teliti mengatakan banyaknya hambatan yang dihadapi responden dalam pengurusan e-KTP. Adapun jawaban responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Apakah Saudara/Saudari mengalami Hambatan Dalam Pengurusan e-KTP

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	66	41,3%
Tidak	94	58,8%
Jumlah	30	100%

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, responden memberikan jawaban yang beragam, sebanyak 66 orang atau 41,3% dari 160 responden menjawab “Ya”. Sementara itu, 94 orang atau 58,8% responden menjawab “Tidak”.⁴¹

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan penulis kepada para responden mengenai adanya sanksi terhadap keterlambatan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), tanggapan responden terhadap hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Tentang Apakah Saudara/Saudari Mengetahui Sanksi Keterlambatan Yang Diberikan Dalam Pengurusan e-KTP

Kriteria Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	57	35,6%
Tidak	103	64,4%
Jumlah	30	100%

⁴⁰Hasil Wawancara Penulis dengan UPTD Kantor Camat Kecamatan Bukit Raya

⁴¹Data hasil survei lapangan yang dilakukan penulis di Kecamatan Bukit Raya, Mei 2025.

Sumber: Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa tanggapan responden terkait pengetahuan mengenai sanksi atas keterlambatan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) cukup beragam. Sebanyak 57 orang atau 35,6% dari total 160 responden menyatakan bahwa mereka mengetahui adanya sanksi tersebut. Sementara itu, 103 orang atau 64,4% responden menyatakan tidak mengetahui adanya sanksi tersebut.⁴²

Upaya yang dilakukam oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk peningkatan Pelayanan Publik dalam pengurusan Kartu Tanda Tenduduk Elektronik

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Bukit Raya, Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan Kantor Kecamatan Bukit Raya melaksanakan berbagai inovasi dan upaya strategis yang sejalan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 menegaskan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian kepada masyarakat. Oleh karena itu, upaya-upaya di Kecamatan Bukit Raya dirancang untuk memenuhi prinsip-prinsip tersebut, Berikut adalah poin poin dari penulis berdasarkan rangkuman hasil wawancara dengan ibu Eskadati selaku Sub bagian umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Pelayanan Jemput Bola dan Perekaman Keliling
sesuai dengan amanat PP No. 96 Tahun 2012 tentang kemudahan akses pelayanan, Disdukcapil dan Kantor Kecamatan Bukit Raya melaksanakan layanan jemput bola yang menjangkau masyarakat langsung di wilayah kelurahan. Ini merupakan bentuk inovasi pelayanan untuk menghilangkan hambatan geografis dan mengurangi beban masyarakat dalam mengakses pelayanan kependudukan.

2. Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
PP No. 96 Tahun 2012 mengharuskan penyelenggaraan pelayanan yang terpadu agar masyarakat tidak dipersulit dengan birokrasi yang berbelit. Kantor Kecamatan Bukit Raya mengoptimalkan sistem PTSP sehingga pengurusan e-KTP dapat dilakukan secara cepat dan terkoordinasi, mempercepat proses administrasi serta meminimalisasi antrean.

3. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Online
Implementasi sistem online sebagai bagian dari pelayanan publik yang modern sangat dianjurkan dalam PP No. 96 Tahun 2012 untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Kecamatan Bukit Raya mengintegrasikan data kependudukan dengan sistem Disdukcapil Kota Pekanbaru secara daring, memungkinkan masyarakat mendaftar dan memantau proses perekaman e-KTP dengan mudah tanpa harus hadir secara fisik setiap waktu.

⁴²Hasil survei lapangan yang dilakukan penulis di Kecamatan Bukit Raya, Mei 2025.

4. Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

PP No. 96 Tahun 2012 menekankan pentingnya pemberian informasi yang lengkap dan mudah dipahami kepada masyarakat. Oleh karena itu, Kecamatan Bukit Raya melakukan sosialisasi melalui media cetak, elektronik, dan pertemuan langsung untuk meningkatkan kesadaran warga tentang pentingnya perekaman e-KTP serta prosedur pengurusannya.

5. Peningkatan Kompetensi dan Pengawasan Petugas Pelayanan

Sesuai dengan ketentuan PP No. 96 Tahun 2012, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelatihan dan pembinaan rutin kepada petugas administrasi kependudukan di Kecamatan Bukit Raya menjadi prioritas untuk memastikan pelayanan yang profesional, ramah, dan sesuai standar.

6. Sistem Pengaduan dan Penanganan Keluhan

PP No. 96 Tahun 2012 mensyaratkan adanya mekanisme pengaduan sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kecamatan Bukit Raya menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses dan responsif dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait pelayanan e-KTP, sehingga kepercayaan publik dapat terjaga.⁴³

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Bukit Raya dalam pengurusan e-KTP telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Dengan menerapkan inovasi pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan kapasitas SDM, pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Bukit Raya semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Robin Eduar selaku Ketua Komisi 1 DPRD Kota Pekanbaru terkait keluhan dan ketidakjelasan prosedur waktu tunggu yang lama dalam pengurusan e-KTP, Kami juga menerima laporan yang serupa. Masalah klasiknya ada di dua sisi: pertama, ketersediaan blanko, jaringan dan perangkat perekaman. Kedua, soal transparansi pelayanan, termasuk standar waktu dan prosedur yang seharusnya dipublikasikan secara terbuka. Ini yang sedang kami dorong agar diperbaiki.

Bapak Robin Eduar selaku Ketua Komisi 1 DPRD Kota Pekanbaru juga melanjutkan tanggapan mengenai Dari sisi pengawasan, bagaimana mekanisme DPRD dalam memastikan pelayanan publik benar-benar membaik, bukan hanya di atas kertas, Kami di Komisi I punya fungsi pengawasan yang melekat. Jadi selain rapat kerja, kami juga melakukan kunjungan lapangan dan menerima pengaduan dari masyarakat. Kalau kami lihat ada pelayanan yang buruk dan tidak ada perbaikan, kami tidak segan mengeluarkan rekomendasi resmi, bahkan membawanya ke forum paripurna untuk menjadi bahan evaluasi kinerja kepala OPD atau bahkan Wali Kota.

⁴³Hasil wawancara penulis dengan UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Juni 2025.

Selain itu penulis juga ingin mengetahui harapan DPRD Kota Pekanbaru terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Bukit Raya dalam konteks pelayanan e-KTP ke depan, berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak Robin Eduar selaku Ketua Komisi 1 DPRD Kota Pekanbaru, Harapan saya sederhana standar pelayanan harus jadi kenyataan, bukan hanya formalitas dokumen. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang jelas, cepat, dan tanpa pungutan liar. Kalau Disdukcapil bisa komitmen menjalankan standar pelayanan sesuai PP 96 dan UU 25/2009, maka saya yakin kepercayaan publik akan naik. Dan kami di DPRD siap mendukung dan mengawalinya.⁴⁴

PENUTUP

Kesimpulan

Program e-KTP yang dijalankan oleh Kemendagri diimplementasikan dengan mengganti cara membuat KTP secara manual menjadi pembuatan KTP elektronik. Sebelumnya, pembuatan KTP masih dilakukan secara manual, yaitu dengan mencatat dan memproses data penduduk secara fisik tanpa menggunakan teknologi digital. Perpindahan ke sistem e-KTP bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan keamanan data identitas penduduk. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi biometrik dan chip elektronik yang lebih maju.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan maka dapat penulis simpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan sumber daya pegawai yang menangani e-KTP kurang optimal dan kurang siap dalam melayani masyarakat.
2. Kurangnya pemberian pelayanan yang baik oleh pegawai operator kepada masyarakat.
3. kurangnya fasilitas yang dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan. Dalam hal ini dalam pengadaan alat dan juga blanko.
4. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Marpoyan Damai belum terlaksana dengan baik, sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh warga Kecamatan Bukit Raya.
5. Koordinasi dan komunikasi antara pemerintah Dinas Kependudukan dan catatan sipil dengan Kecamatan Bukit Raya kurang berjalan dengan baik.
6. Adanya ketidakdisiplinan yang dilakukan pegawai operator dalam pelaksanaan program e-KTP.

Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan yaitu adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya seharusnya terus berupaya melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan program e-KTP. Salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan adalah dengan menyelenggarakan evaluasi secara berkala yang melibatkan operator e-KTP dan pihak kecamatan sebagai pemangku kepentingan utama. Melalui evaluasi rutin ini, berbagai kendala atau hambatan yang muncul di lapangan dapat diidentifikasi secara dini dan diselesaikan secara kolaboratif. Evaluasi juga berperan penting dalam meningkatkan koordinasi antarpegawai, memperbaiki alur kerja, serta

⁴⁴Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Robin Eduar selaku Ketua Komisi 1 DPRD Kota Pekanbaru

menyesuaikan kebijakan teknis pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan secara menyeluruh di tingkat kecamatan.

2. Pemerintah idealnya menyusun perencanaan yang matang dan terstruktur dalam pelaksanaan program pelayanan publik, khususnya terkait administrasi kependudukan seperti e-KTP. Perencanaan tersebut harus mencakup seluruh aspek penting, mulai dari persiapan dan penguatan kapasitas sumber daya manusia, pelaksanaan sosialisasi yang efektif kepada masyarakat, pengadaan sarana dan prasarana yang memadai, hingga perumusan mekanisme penyelesaian masalah yang mungkin timbul selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, diperlukan sistem pemantauan dan evaluasi yang mampu mengidentifikasi hambatan secara dini serta mendorong pengambilan keputusan yang responsif. Dengan demikian, pemerintah tidak hanya mampu menjalankan program secara efisien, tetapi juga dapat memastikan kualitas pelayanan publik yang optimal dan berkelanjutan.
3. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya seharusnya secara konsisten berupaya memberikan informasi yang jelas, terperinci, dan mudah diakses mengenai program e-KTP kepada masyarakat. Penyampaian informasi yang komprehensif sangat penting untuk memastikan bahwa implementasi program dapat berjalan dengan baik tanpa menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Informasi tersebut mencakup persyaratan, prosedur, tahapan pelayanan, hingga estimasi waktu penyelesaian dokumen. Transparansi informasi ini tidak hanya akan meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.
4. Pemerintah Kecamatan Bukit Raya sebaiknya merumuskan dan menerapkan sanksi yang tegas bagi pelaksana kebijakan yang tidak menjalankan tugasnya sesuai ketentuan. Langkah awal dapat berupa pemberian surat peringatan sebagai bentuk teguran resmi. Apabila pelanggaran masih terus terjadi setelah surat peringatan, pemerintah dapat mengambil tindakan lanjutan yang lebih serius sesuai dengan peraturan yang berlaku. Penerapan sanksi ini diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan dan profesionalisme dalam pelaksanaan program e-KTP sehingga pelayanan masyarakat berjalan efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kahar Maranjaya, 'Good Governance Sebagai Tolak Ukur Untuk Mengukur Kinerja Pemerintahan', *Jurnal Sosial Teknologi*, 2.11 (2022).
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2021, hlm 18
- Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik*, Pasuruan Jawa Timur, Qiara Media, 2022, hlm 17
- Amiruddin Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 134.
- Armylia Malimbe, Fonny Waani, and Evie A A Suwu, 'Dampak Penggunaan Aplikasi Online Tiktok (Douyin) Terhadap Minat Belajar Di Kalangan

- Mahasiswa Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik', *Ilmiah Society*, 1.1 (2021), pp. 1–10.
- Atthoriq, B., Deliana, E., & Zulhidayat, M. (2025). *Implementasi Pasal 1 Angka 19 Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 138 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Perparkiran Di Kota Pekanbaru*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(9.D), 14-27.
- Data hasil survei lapangan yang dilakukan penulis di Kecamatan Bukit Raya, Mei 2025.
- Data kuesioner mengenai kepemilikan e-KTP, diolah oleh peneliti, 2025.
- Dr. Muhammad Ramadhan, *Metode Penelitian*, Surabaya, Cipta Media Nusantara, 2021.
- Erna Setijaningrum, 'Ensiklopedi Administrasi', *Universitas Airlangga*, 2019.
- Hasil survei lapangan yang dilakukan penulis di Kecamatan Bukit Raya, Mei 2025.
- Hasil Wawancara Penulis dengan Bapak Robin Eduar selaku Ketua Komisi 1 DPRD Kota Pekanbaru
- Hasil wawancara penulis dengan Sub Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Mei 2025.
- Hasil wawancara penulis dengan UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Juni 2025.
- Hasil Wawancara Penulis dengan UPTD Kantor Camat Kecamatan Bukit Raya
- <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>
- <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>
- Inu Kencana Syafie, *Etika Pemerintahan*, Jakarta, Rinerka Cipta, 2011, hlm 206
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan* (Jakarta: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2011), hlm. 12.
- Nurul Qamar, *Metode Penelitian Hukum: Legal Research Methods*, SIGN, Makassar, 2017, hlm. 157.
- Panji Santosa, *Administrasi Publik*, Bandung, Refika Aditama, 2008, hlm 15
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik, Pasal 12.
- Riani, Ni Ketut. "Strategi peningkatan pelayanan publik." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1.11 (2021).
- Sarinah, Skripsi: Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Pengurusan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Marpoyan Damai Kota Pekanbaru (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2021), hlm 14.
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2010, hlm 5
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara, 2010, hlm 12
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 90.
- Sukardi Sukardi, 'Good Governance: Reposisi Administrasi Publik, Lensa Kapital Sosial', *Publisa: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 18.1 (2024).

- Sulaiman, Sunarsih Sunarsih, and Desvira Zain, '*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*', Eksos, 18.2 (2022).
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 5.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 7.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4.
- Wawancara dengan UPTD Kecamatan Bukit Raya, Bukit Raya, 28 Mei 2025.
- Wawancara penulis dengan Sub Bagian Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Mei 2025.
- Willy Tri Hardianto, Firman Firdausi, and Asih Widi Lestari, '*Fungsi E-KTP Untuk Mendukung Pemerintah Daerah Dalam Pendataan Dan Pelayanan Publik*', *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7.2 (2021).
- Yani Alfian, '*Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat*', *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3.1 (2019).
- Yudi Triana Wahyudi, Aceng Ulumudin, and Nurul Aida, '*Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut*', *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 10.1 (2019).