

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PEMBUATAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MUSI BANYUASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan Oleh:
ACHMAD IKHSAN SAFUTRA
07011281823085**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDERALAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PEMBUATAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MUSI
BANYUASIN**

SKRIPSI

Oleh :

ACHMAD IKHSAN SAFUTRA
07011281823085

**Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 25 Juli 2025**

Pembimbing :

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

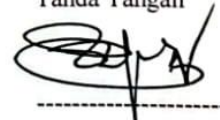
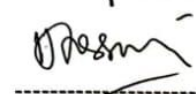
Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si
NIP. 197805122002121003

Tanda Tangan

2. Dian Anggraini, S.IP., M.Si
NIP. 198108142023212021

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfritri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Universitas Sriwijaya

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Achmad Ikhsan Safutra**

NIM : **07011281823085**

Program Studi: **Ilmu Administrasi Publik**

menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul *"Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin"* ini adalah benar-benar karya diri saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikianlah lembar pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Indralaya, 1 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Achmad Ikhsan Safutra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bermimpilah setinggi langit, jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang.” – Soekarno

“Skripsi ini bukan akhir, tapi awal dari tantangan berikutnya.”

“Setiap masa ada orangnya dan setiap orang ada masanya.”

Atas Ridho Allah SWT.,

Skripsi ini Saya persembahkan untuk:

- 1. Orang Tua Saya, Bapak Tasnim dan Ibu Elyanti tercinta**
- 2. Saudara-Saudari Saya, Naufal Zukri, Hadzik Waldan, dan Rina Engelia**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI**
- 4. Teman-Teman Seperjuangan dalam perkuliahan**
- 5. Almamater kebanggaan**

ABSTRAK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat indikator utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan e-KTP di Kabupaten Musi Banyuasin telah berjalan cukup efektif. Komunikasi yang dilakukan melalui media sosial, brosur, dan sosialisasi terbukti meningkatkan pemahaman masyarakat. Sumber daya manusia, sarana, prasarana, serta anggaran dinilai memadai, meskipun ada tantangan dalam bentuk mutasi pegawai. Petugas pelayanan menunjukkan disposisi yang baik, dan struktur birokrasi berjalan sesuai standar operasional prosedur dengan koordinasi yang efektif antarunit. Meski demikian, tantangan masih ditemukan dalam hal partisipasi masyarakat yang rendah di daerah pedesaan, khususnya dalam pelayanan jemput bola. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan koordinasi dengan pemerintah desa dan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk mencapai pelayanan yang lebih merata dan optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, E-KTP, Disdukcapil, George C. Edward III

Dosen Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

Inderalaya, Juli 2025

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the implementation of the service policy for the issuance of Electronic Identity Cards (e-KTP) at the Population and Civil Registration Office of Musi Banyuasin Regency. This study employs a qualitative descriptive approach, drawing on George C. Edward III's policy implementation theory, which comprises four main indicators: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews, field observations, and documentation. The results of the study show that the implementation of the e-KTP service policy in Musi Banyuasin Regency has been quite effective. Communication through social media, brochures, and socialization has been proven to increase public understanding. Human resources, facilities, infrastructure, and budgets are considered adequate, although there are challenges in the form of employee mutation. Service officers show a good disposition, and the bureaucratic structure runs according to standard operating procedures with effective coordination between units. However, challenges persist in terms of low community participation in rural areas, particularly in the provision of pick-up services. Therefore, it is necessary to improve coordination with the village government and implement a more effective communication strategy to achieve more equitable and optimal services.

Keywords: Policy Implementation, Public Services, E-KTP, Disdukcapil, George C. Edward III

Advisor



Dr. M. Nur Budiyo, S.Sos., MPA

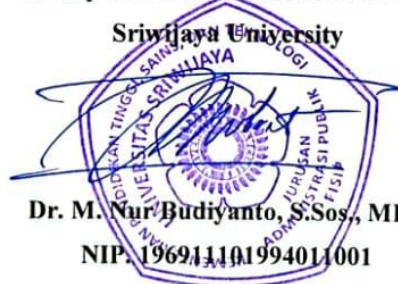
NIP. 196911101994011001

Inderalaya, Juli 2025

Head of Public Administration Department

Faculty of Social and Political Science

Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyo, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta, atas doa, kasih sayang, dan segala pengorbanan yang tiada henti diberikan. Semoga pencapaian ini menjadi bentuk kecil dari balas budi atas cinta dan perjuangan yang telah diberikan.
2. Saudara penulis, atas dukungan moral dan semangat yang selalu mengiringi proses studi penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Taufik Marwa, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya, Pembimbing Skripsi, serta Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan dan pembuatan skripsi.
6. Bapak Januar Eko Aryansah S.IP., S.H., M.Si., selaku sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah membantu mengarahkan saya selama proses menuju skripsi.
7. Seluruh dosen dan staf di Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya, atas ilmu dan bantuannya selama penulis menjalani masa perkuliahan.
8. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi

Banyuasin beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama proses pengumpulan data di lapangan.

9. Sahabat seperjuangan penulis, Muhamad Egi Syahputra, Muhammad Yosi Safwatullah, Ardian Syahputra, Cynthia Devi, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan keceriaan selama proses akademik berlangsung,
10. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya angkatan 2018 yang telah bersama-sama menempuh perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan lapang hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Inderalaya, 24 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Konsep Implementasi Kebijakan.....	8
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	8
2.2.2 Model – Model Implementasi Kebijakan	9
2.3 Konsep Kebijakan Publik.....	10
2.4 Konsep Pelayanan	10
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.4.2 Azas Pelayanan Publik	17
2.5 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e – KTP).....	18
2.5.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e – KTP).....	18
2.5.2 Landasan Hukum Pelayanan Pembuatan E-KTP	19
2.6 Teori Implementasi yang Digunakan.....	20
2.7 Penelitian Terdahulu.....	21

2.8 Kerangka Pemikiran	32
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Definisi Konsep.....	35
3.3 Fokus Penelitian	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	37
3.5 Informan Penelitian	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.8 Sistematika Penulisan	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	43
4.1.1 Tinjauan Umum Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin	43
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin	46
4.1.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.....	48
4.2 Deskripsi Data Hasil Penelitian	52
4.3 Analisis dan Pembahasan Implementasi Kebijakan	53
4.3.1 Komunikasi	53
4.3.2 Sumber Daya.....	54
4.3.3 Disposisi.....	55
4.3.4 Struktur Birokrasi.....	55
BAB V.....	60
PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data : Model Interaktif.....	40
Gambar 4. 1 Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Musi Banyuasin.....	47
Gambar 4. 3 Prosedur Pelayanan Disdukcapil.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk yang memiliki KTP Elektronik menurut Kecamatan Tahun 2024.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	36
Tabel 4. 1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan “Kartu Tanda Penduduk Elektronik”	50
Tabel 4. 2 SOP Layanan Dukcapil Kabupaten Musi Banyuasin	50
Tabel 4. 3 Hasil Penelitian	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman wawancara	65
Lampiran 1. 2 Dokumentasi Wawancara	68
Lampiran 1. 3 Surat Izin Penelitian	69
Lampiran 1. 4 Surat Balasan Penelitian	70
Lampiran 1. 5 Lembar Persetujuan Seminar Proposal Skripsi	71
Lampiran 1. 6 Bukti Lulus USEPT	72
Lampiran 1. 7 Lembar Persetujuan Ujian Skripsi	73
Lampiran 1. 8 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	74
Lampiran 1. 9 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif	75
Lampiran 1. 10 Kartu Bimbingan Sminar Uuslan Skripsi	76
Lampiran 1. 11 Kartu Bimbingan Skripsi	77

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjalankan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya, wacana tentang pelayanan publik menjadi perhatian yang sangat penting, karena pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara dan juga merupakan kewajiban negara untuk menyelenggarakannya. Dalam perspektif yuridis, hal ini tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, khususnya pada alinea keempat, yang menegaskan bahwa tujuan pembentukan negara Indonesia adalah untuk melindungi seluruh bangsa dan tumpah darah Indonesia, serta untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan berkontribusi dalam mewujudkan ketertiban dunia.

Salah satu fungsi pokok negara adalah menyediakan layanan bagi warganya, baik berupa jasa maupun sarana pendukung. Tingkat kualitas pelayanan publik bahkan dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai sejauh mana kemajuan suatu negara. Dengan demikian, ketika sebuah negara berupaya bergerak menuju tingkat pembangunan yang lebih tinggi, peningkatan pelayanan publik menjadi prioritas utama. Hal ini juga berlaku bagi Indonesia yang tengah bertransformasi menuju negara maju, di mana perbaikan kualitas layanan publik ditempatkan sebagai aspek penting. Pemerintah menyadari bahwa ketika masyarakat memperoleh haknya berupa pelayanan yang layak, maka mereka pun akan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan kewajibannya.

Seiring dengan perkembangannya, pelayanan publik telah menjadi objek kajian yang semakin mendalam. Permintaan terhadap layanan juga terus meningkat, sehingga dibutuhkan analisis yang cermat dan berkelanjutan agar

tujuan utama, yaitu terpenuhinya kebutuhan masyarakat melalui layanan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan, dapat tercapai. Layanan tersebut dapat berupa *public good* maupun *public regulator* sesuai dengan fungsi dan peran negara.

Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan amanah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara maupun penduduk atas barang, jasa, dan layanan administratif sesuai ketentuan hukum. Perlu dipahami bahwa istilah "*barang*" dalam regulasi ini tidak merujuk pada komoditas yang biasa diperjualbelikan sehari-hari, melainkan pada *public goods* yang penyediaannya menjadi kewajiban pemerintah.

Salah satu bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat adalah pengelolaan administrasi kependudukan, yang menjadi kewajiban pemerintah daerah baik di tingkat kota maupun kabupaten. Proses ini berawal dari desa atau kelurahan sebagai garda terdepan dalam pendaftaran, sehingga setiap warga dapat tercatat secara resmi sebagai penduduk Indonesia sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Layanan tersebut harus dilaksanakan secara tepat dan cepat agar masyarakat sebagai penerima merasakan kepuasan. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh aparat pemerintah melalui lembaga yang memiliki kewenangan. Tingkat efektivitas kinerja pemerintah dapat dilihat dari pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, diperlukan adanya standar yang mengukur layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Standar tersebut mencakup informasi mengenai prosedur, persyaratan, waktu, serta biaya pelayanan, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung lebih efisien dan transparan.

Kabupaten Musi Banyuasin merupakan salah satu daerah di Provinsi Sumatera Selatan yang menyelenggarakan berbagai bentuk pelayanan publik, termasuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik. Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang berusia 17 tahun ke atas atau telah menikah diwajibkan memiliki KTP sebagai bukti resmi kependudukan sekaligus identitas

kewarganegaraan.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin:

Terwujudnya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang semakin Meluas, Tertib, Valid, dan Berkualitas.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk yang memiliki KTP Elektronik menurut Kecamatan Tahun 2024

(Terakhir Diperbarui : Feb 07, 2025 03:33:51)

KECAMATAN	WAJIB KTP	MEMILIKI KTP	BELUM MEMILIKI KTP
SEKAYU	70302	69922	380
LAIS	41043	40837	206
SUNGAI KERUH	18324	18229	95
BATANG HARI LEKO	17435	17318	117
SANGA DESA	25431	24805	626
BABAT TOMAN	28567	28378	189
SUNGAI LILIN	49042	47742	1300
KELUANG	26662	26508	154
BAYUNG LENCIR	69194	68417	777
PLAKAT TINGGI	20948	20791	157
LALAN	32602	32390	212
TUNGKAL JAYA	42026	41650	376
LAWANG WETAN	20269	20139	130
BABAT SUPAT	28681	28458	223
JIRAK JAYA	15037	14956	81

Info team satu data muba

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah dokumen identitas resmi yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia dan dikeluarkan oleh instansi berwenang dengan masa berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 yang merupakan perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 mengenai penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK), sebagaimana tercantum dalam Pasal 10A, e-KTP memiliki fungsi ganda, yakni sebagai bukti identitas diri sekaligus keterangan tempat tinggal penduduk. Keberadaan dokumen ini digunakan dalam berbagai keperluan, baik dalam lingkup administrasi pemerintahan, pelayanan publik, maupun sektor swasta, seperti perbankan, perizinan, perdagangan, usaha, perpajakan, asuransi, dan urusan pertanahan. Implementasi e-KTP sendiri dilatarbelakangi oleh kelemahan sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu identitas, akibat belum adanya basis data kependudukan yang terintegrasi secara nasional, sehingga menimbulkan potensi terjadinya kecurangan berupa penggandaan kartu identitas.

Dalam penelitian ini, peneliti menilai bahwa proses pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin masih belum terlaksana secara optimal. Kondisi tersebut dapat ditinjau dari beberapa indikasi berikut:

1. Penerapan slogan 3S (*Sapa, Senyum, dan Santun*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin belum terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari masih kurangnya sikap ramah pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Beberapa pegawai masih menunjukkan respon yang kurang tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan, terutama bagi mereka yang belum memahami prosedur dalam pengurusan e-KTP.
3. Fasilitas dan sarana pendukung dalam proses pembuatan e-KTP belum sepenuhnya optimal. Sebagian besar sarana masih bergantung pada pengadaan dari Pemerintah Provinsi maupun Pusat, seperti blanko dari pemerintah pusat serta ribbon dan film. Selain itu, penggunaan

peralatan secara terus-menerus sering menimbulkan gangguan atau kerusakan, sehingga berdampak pada keterlambatan dan lamanya waktu pelayanan kepada masyarakat.

Sebagaimana dikemukakan di atas bahwa hal tersebut menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin masih mengalami berbagai kendala. Hal ini terlihat dari berbagai hambatan yang muncul dalam proses pelayanan e-KTP. Adapun kendala yang ditemui antara lain sebagai berikut:

- Sebagian masyarakat belum memperoleh e-KTP akibat proses yang rumit dan memakan waktu lama.
- Prosedur birokrasi dalam penerbitan e-KTP berjalan lambat dan tidak memberikan kepastian waktu penyelesaian pencetakan.
- Kapasitas sistem server yang digunakan masih terbatas sehingga menghambat pelayanan.
- Sosialisasi terkait prosedur pembuatan e-KTP kepada masyarakat masih kurang optimal.
- Respons serta perhatian pegawai dinas dalam memberikan pelayanan belum berjalan maksimal.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu ‘Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin?’

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk ‘Mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.’

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan menambah pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya terkait dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun hasil penelitian ini juga dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut:

- a. Sebagai sarana untuk melatih kemampuan berpikir kritis melalui penyusunan karya ilmiah, serta mengembangkan keterampilan penulis dalam menerapkan dan memperdalam pemahaman di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang berkaitan dengan aspek implementasi kebijakan dan pelayanan publik.
- b. Sebagai masukan bagi pemerintah di instansi, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin mengenai pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).
- c. Sebagai referensi agar memberikan kontribusi bagi penelitian-penelitian selanjutnya di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suaharsimi. 2003. Manajemen Penelitian. Penerbit PT Renika Cipta: Jakarta. Bandung.
- Batinggi, Ahmad, 1999. Manajerial Pelayanan Umum. Universitas Terbuka Jakarta.
- Firman, Surya. 2009. Kebijakan Publik. Penerbit AR Ruz Media. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi dan Implementasinya. Penerbit Gava Media .Yogyakarta.
- Huberman, Michael & Matthew B. Miles. 2014. Qualitative Data Analysis 3rd Edition. Penerbit SAGE Publications, Inc. London.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Jakarta.
- Keputusan Menpan No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.
- Kirom, Bahrudin. 2009. Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Alumni.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Peraturan atau Undang-Undang Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov (electronic-Government framework)
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pustaka Reak Cipta. Bandung.
- Ridwan, Juniarso dan A. Sodik Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Nuansa. Bandung.

- Robbins, Stephan. 2006. *Perilaku Organisasi*. Indeks. . Jakarta.
- Santosa, Panji. 2009. *Administrasi Publik*, Penerbit PT Refika Aditama. Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta.
- Yuliani, Sri. 2004. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. UNS Press. Surakarta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Penerbit Erlangga.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.