

**SKRIPSI**

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN PADANG SELATAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Di Fakultas Hukum Universitas Andalas*

Oleh :

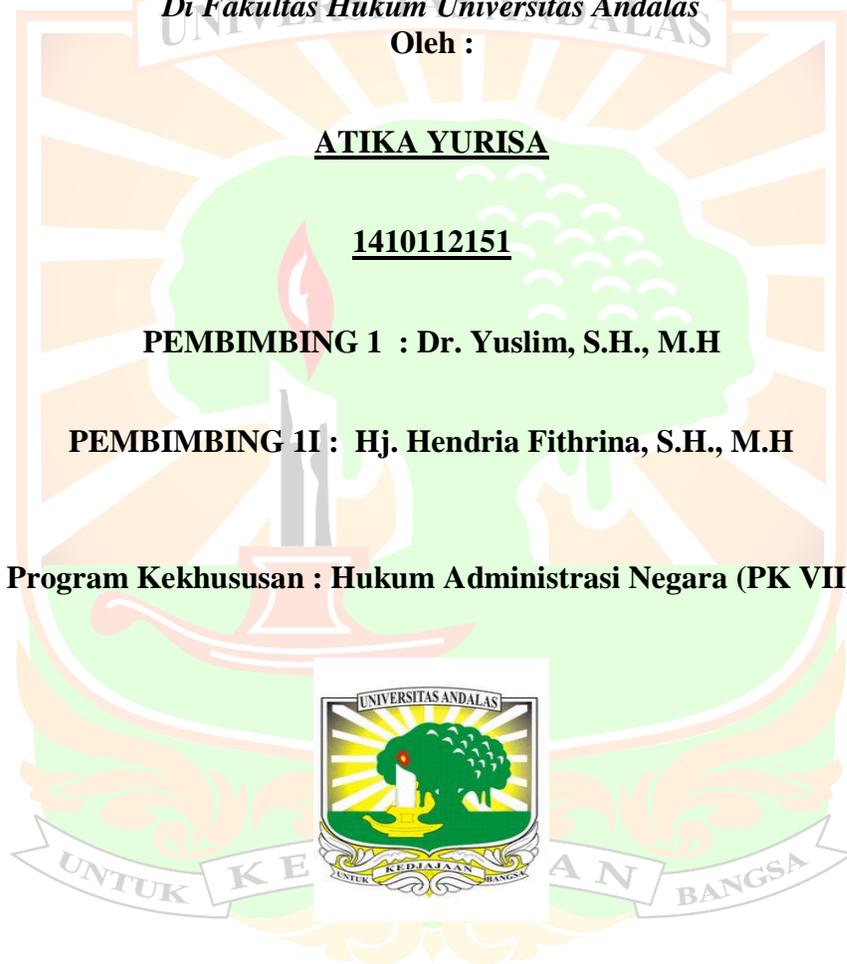
**ATIKA YURISA**

**1410112151**

**PEMBIMBING 1 : Dr. Yuslim, S.H., M.H**

**PEMBIMBING II : Hj. Hendria Fithrina, S.H., M.H**

**Program Kekhususan : Hukum Administrasi Negara (PK VII)**



**Fakultas Hukum**

**Universitas Andalas**

**Padang**

**2018**

## **PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN PADANG SELATAN**

**Atika Yurisa, BP : 1410112151, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Program  
Kekhususan Hukum Administrasi Negara (PK VII), 2018, 60 Halaman.**

### **ABSTRAK**

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 Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga atas barang dan jasa publik, pelayanan administratif. Pengaturan mengenai Kartu Tanda Penduduk terdapat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 jo Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus mengacu pada asas-asas pelayanan publik, pemerintah wajib membangun manajemen pelayanan publik mengacu pada asas-asas pelayanan publik. Masyarakat selalu menuntut Pelayanan Publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan sering tidak sesuai dengan harapan, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan. Padahal instansi pelaksana atau pejabat yang diberi kewenangan sesuai tanggung jawabnya, wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk KK atau KTP paling lambat 14 (empat belas) hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan. Pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak sesuai dengan asas pelayanan publik, yaitu asas kecepatan, kemudahan. Permasalahannya adalah bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis (*sociological research*) yang bersifat deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dalam hal pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik terdapat berbagai kendala, masalah utamanya adalah kosongnya blanko, selanjutnya dalam hal pelaksanaan pelayanan publik sendiri masalahnya adalah kurangnya petugas pelayanan. Saran yang dapat penulis kemukakan adalah dalam hal kosongnya blanko seharusnya diberikan Surat Keterangan Pengganti Kartu Tanda Penduduk mempunyai jangka waktu berlakunya adalah jika si pemohon telah menerima bukti fisik Kartu Tanda Penduduk Elektronik, kurangnya petugas pelayanan PATEN seharusnya petugas pelayanan ditambah atau jika tidak mungkin untuk menambahnya, petugas tersebut diberikan pelatihan agar pelaksanaan pelayanan menjadi mudah dan cepat.

**Kata Kunci : Pelaksanaan Pelayanan Publik, Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.**