

ABSTRAK

Penelitian ini menjabarkan bahwa pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember berdasarkan SOP dijelaskan bahwasannya masa pembuatan E-KTP berlangsung hanya 5 menit saja tetapi kenyataan dilapangan masa pembuatannya berlangsung hingga berbulan-bulan lamanya. Melihat dari masalah yang ada di Dispendukcapil Jember ini tidak sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 poin j terkait asas ketepatan waktu dan pada poin k terkait asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dan Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Dispendukcapil Jember telah menetapkan SOP sebagai bentuk implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, masih ada juga kelemahan dalam teknis pelaksanaan pelayanan publik terutama dalam bidang pembuatan KTP, dalam hal ini masih banyak yang tidak sesuai dengan SOP yang memang sudah distandarkan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study describes that the making of E-KTP carried out by Dispendukcapil of Jember Regency based on SOP explained that the E-KTP production period lasted only 5 minutes but the reality in the field of manufacture lasted for months. Seeing this problem in Dispendukcapil Jember is not in accordance with Article 4 of Act No. 25 of 2005 concerning Public Services, specifically Article 4 point j concerning the principle of timeliness and on points related to the principles of speed, convenience and affordability. And Article 3 of the Regulation of the Minister of Internal Affairs of the Republic of Indonesia Number 19 of 2018 concerning Improving the Quality of Population Administration Services.

The conclusion of this study is that Dispendukcapil Jember has established SOP as a form of implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. However, there are still weaknesses in the technical implementation of public services, especially in the field of making ID cards, in this case there are still many that are not in accordance with the SOP that has been standardized.

Keywords: Implementation, Public Services