

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teoritis

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik berasal dari kata kebijakan dan publik. Menurut M. Irfan Islamy, kebijakan publik (*public policy*) adalah “Serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat”.¹³ Pembuatan kebijakan merupakan suatu tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah dan berorientasi pada upaya pencapaian tujuan demi kepentingan masyarakat.

Implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Van Meter dan Van Horn¹⁴ merumuskan proses implementasi sebagai : “*those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions*” (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu, pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan

¹³Islamy, M. Irfan, 1997, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 20.

¹⁴Wahab, Solichin Abdul. 1997. *Analisis Kebijakan; Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara, hlm. 65.

yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan).¹⁵

Dalam proses implementasi kebijakan sering terdapat permasalahan yang menunjukkan ketidakefektifan kebijakan yang telah ditempuh. Gejala tersebut dinamakan sebagai *implementation gap*, yakni : “Suatu keadaan dimana dalam proses kebijakan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya dicapai (sebagai hasil atau prestasi dari pelaksanaan kebijakan).” Implementasi suatu kebijakan dapat dianalisis dengan menggunakan beberapa model implementasi kebijakan. Salah satu model implementasi kebijakan adalah model yang dikembangkan oleh Van Meter dan Van Horn, yang disebut sebagai *a model of the policy implementation process* (model proses implementasi kebijakan).¹⁶ Model ini mencoba menghubungkan antara isu kebijakan dengan implementasi dan suatu model konseptual yang mempertalikan kebijakan dengan prestasi kerja. Antara kebijakan dengan prestasi kerja dipisahkan oleh sejumlah variabel bebas yang saling berkaitan. Variabel bebas itu antaranya adalah ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, sikap para pelaksana dan lingkungan

¹⁵Wahab, Solichin Abdul, 2001, *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 65

¹⁶ Kertya Witaradya, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Meter Van Horn : The Policy Implementation Process*, 13 April 2010, <http://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-teh-policy-implementation-process/>, diakses pada tanggal 8 Juni 2016 pukul 14.21 WIB

ekonomi, politik dan sosial.¹⁷

Dalam proses implementasi sebuah kebijakan, terdapat berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi sebuah kebijakan. Faktor-faktor tersebut antara lain :

- a. Isi atau content kebijakan
- b. Implementator dan kelompok target
- c. Lingkungan

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut pandangan Groonroos tentang pengertian dari pelayanan bahwa “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.¹⁸

¹⁷*Ibid.*

¹⁸ Yusfi, *Pelayanan*, 27 Januari 2013, <http://yusfimembaca.blogspot.co.id/2013/01/pelayanan-secara-umum-pelayanan-dapat.html>, diakses pada tanggal 8 Juni 2016 pukul 14.21 WIB.

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa “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”.

Dalam pemberian pelayanan kepada publik, harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat. Adapun komponen standar pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa “Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana”

Pada prinsipnya bahwa pelayanan yang baik yang dilakukan oleh pemerintah harus memuat beberapa aspek, antara lain :

1. Keterbukaan, yaitu adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya dan terpampang dengan jelas.
2. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
3. Kepastian yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
4. Keadilan yaitu memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
5. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara administrasi.
6. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak

mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

Dasar hukum pelayanan publik untuk masyarakat umum menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, dimana telah ditegaskan dalam :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

3. Penduduk

Penduduk adalah orang-orang yang mendiami suatu tempat atau wilayah tertentu dalam melangsungkan kehidupannya. Jadi penduduk terdiri dari Warga Negara Indonesia asli dan orang asing, tetapi sebaliknya Warga Negara Indonesia dapat juga bukan penduduk Indonesia, misalnya Warga Negara Indonesia ada di luar negeri. Penduduk hanya diklarifikasi dalam suatu anggota keluarga, anggota

masyarakat, dan warga negara yang mendiami suatu wilayah yang dibatasi oleh suatu wilayah negara pada ketentuan waktu tertentu.

Tercantum dalam Pasal 26 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa “Penduduk ialah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia”.

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Permendagri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah juga menjelaskan bahwa “Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang masuk secara sah serta bertempat tinggal di wilayah Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Penduduk terdiri dari warga negara yang mendiami dan menetap pada suatu wilayah dalam waktu tertentu dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang dan peraturan lainnya yang mengatur tentang penduduk. Penduduk itu tidak mesti Warga Negara Indonesia asli, namun orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia juga merupakan penduduk. Penduduk yang berkewarganegaraan Indonesia kemudian berpergian ke luar negeri secara otomatis tidak disebut lagi sebagai penduduk Indonesia.

Dalam Pasal 1 Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 10 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bantul

Nomor 26 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa “Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia”.

Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajiban dalam kaitan dengan administrasi kependudukan. Setiap penduduk dapat melakukan semua yang menjadi keinginannya yang telah ditentukan dengan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah maupun Peraturan Daerah tempat domisili.

Hak dan kewajiban penduduk menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yakni :

- a. Hak untuk memperoleh dokumen kependudukan.

Setiap penduduk berhak mendapatkan dokumen kependudukannya sebagai penduduk dimana ia berdomisili. Dalam dokumen kependudukan tersebut yang tersirat di dalamnya adalah data tentang keadaan dan peristiwa kependudukan yang bersangkutan. Dokumen kependudukan itu dipertanggungjawabkan di depan hukum.

- b. Hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran administrasi kependudukan.

Penduduk mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi oleh pemberi pelayanan dalam hal pendaftaran administrasi kependudukan.

- c. Hak untuk memperoleh perlindungan atas data pribadi.

Data kependudukan yang telah terdaftar dalam dokumen kependudukan harus dilindungi oleh negara agar tidak disalahgunakan oleh orang lain yang tidak bertanggungjawab terhadap data pribadi kependudukan tersebut.

- d. Hak untuk memperoleh kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.

Dokumen kependudukan yang dimiliki oleh penduduk yang bersangkutan harus ada jaminan kepastian hukumnya oleh negara.

- e. Hak untuk memperoleh informasi-informasi mengenai hasil pendaftaran peristiwa kependudukannya atas dirinya dan/atau keluarganya.

Dalam data kependudukan yang telah terdaftar, penduduk yang telah mendaftarkan peristiwa kependudukannya berhak untuk mengetahui hasil pendaftaran yang telah dilakukan.

- f. Hak untuk memperoleh ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.
- g. Berkewajiban melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada pelaksana administrasi kependudukan.
- h. Setiap penduduk yang berdomisili dalam suatu wilayah wajib melaporkan kepada instansi pelaksana administrasi kependudukan tentang hal peristiwa kependudukannya untuk dijadikan sebagai data

dari dokumen kependudukan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dokumen kependudukan tersebut akan menjadi data kependudukan yang dijamin kepastian hukumnya oleh negara.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 26 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 10 Tahun 2014, menjelaskan hak dan kewajiban penduduk sebagai berikut :

- a. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :
 - 1) Dokumen kependudukan
 - 2) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
 - 3) Perlindungan atas data pribadi
 - 4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
 - 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya
 - 6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana
- b. Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana pencatatan sipil negara setempat dan/atau kepada

Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

- c. Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

4. Administrasi Kependudukan

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang meliputi :

- a. Tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi.
- b. Usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.
- c. Kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah.
- d. Kegiatan kantor dan tata usaha.

Kependudukan adalah hal-hal atau sifat-sifat sebagai penduduk dan urusan mengenai penduduk. Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Substansi administrasi kependudukan adalah berupa pencatatan

sipil dan pendaftaran penduduk. Pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, lahir-mati, perkawinan, pembatalan perkawinan, perceraian, pembatalan perceraian, kematian, pengangkatan pengesahan dan pengakuan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting dan pelaporan penduduk yang tidak bisa melapor sendiri.¹⁹

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP, Kartu Keluarga serta berbagai Akta Catatan sipil maupun Pencatatan Mutasi dan Pengelola Data Penduduk.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu.
4. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

¹⁹Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *Tertib Administrasi Kependudukan*, <http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/>, diakses pada tanggal 19 April 2016 pukul 10.46 WIB

Dasar hukum pelayanan publik administrasi kependudukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kabupaten Bantul yaitu :

- a. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 26 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 10 Tahun 2014.
- b. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 07 Tahun 2009 tentang Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bantul.

5. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

KTP merupakan kartu bukti identitas diri bagi setiap penduduk yang berdomisili dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Identitas merupakan suatu hal yang sangat penting yang melekat pada diri seseorang. KTP merupakan bukti identitas legal dari seseorang yang dikeluarkan oleh pemerintah. Jadi, pemerintah mengakui keberadaan dan kewarganegaraan melalui KTP ini. KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, status perkawinan, agama, golongan darah, pekerjaan, kewarganegaraan, foto, tanda tangan atau cap jempol.

Siapapun yang memiliki KTP wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia akan dianggap sebagai Penduduk Indonesia dan mendapat perlakuan serta layanan dari pemerintah. KTP juga merupakan

bukti identitas diri seseorang. Seseorang dinyatakan ada jika memiliki KTP. Hal yang membedakan satu orang dengan yang lain adalah informasi yang ada pada dirinya. KTP juga menyimpan informasi diri seseorang dan informasi diri itu dianggap sebagai informasi yang legal dan benar.

Dalam Pasal 1 Ayat (14) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa “Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

KTP hanya dapat diperoleh setelah seseorang berusia 17 tahun atau sudah menikah (Pasal 63 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan). Jadi, apabila pemohon KTP belum berumur 17 tahun tapi sudah menikah, berhak untuk mendapatkan KTP tersebut. KTP berlaku selama 5 (lima) tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Khusus warga yang telah berusia 60 (enam puluh) tahun keatas, mendapatkan KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Persyaratan penerbitan KTP baru yaitu :

1. Telah berusia 17 tahun atau dibawah 17 tahun tetapi sudah kawin atau pernah kawin.
2. Surat pengantar RT/RW

3. Foto copy akte kelahiran
4. Foto copy akte nikah / kutipan perkawinan bagi yang berusia dibawah 17 tahun.
5. Foto copy kartu keluarga
6. Bagi penduduk yang mengajukan perubahan data melampirkan foto copy surat bukti / keterangan atas peristiwa kependudukan yang dialami.

Persyaratan penerbitan KTP karena hilang atau rusak yaitu :

1. Surat keterangan hilang dari kepolisian
2. KTP yang rusak
3. Foto copy KK

Persyaratan penerbitan KTP karena pindah datang yaitu :

1. Surat keterangan pindah dari daerah asal
2. Surat keterangan pindah datang yang diterbitkan oleh Dinas
3. Surat keterangan datang dari luar negeri bagi Warga Negara Indonesia diterbitkan oleh Dinas.

Persyaratan penerbitan KTP perpanjang yaitu :

1. Surat pengantar RT/RW
2. KTP lama ditarik di TPDK Dinas
3. Foto copy KK

Untuk kehilangan KTP harus mengurus kembali KTP yang baru di Kantor Kecamatan setempat. Namun sebelum mengurus kembali KTP yang baru harus terlebih dahulu mengurus surat keterangan kehilangan

di Kantor Polisi. Surat keterangan hilang tersebut kemudian dilampirkan dalam berkas untuk pengurusan KTP yang baru tersebut.

Dasar Hukum Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) diatur dan ditetapkan berdasarkan :

- a. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- c. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- d. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010.
- e. Permendagri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil di Daerah.

6. Instansi yang Berwewenang

Pemerintah sebagai pelaksana negara memberikan pelayanan kepada warga negaranya dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Mengingat fungsi utama dari pemerintah yaitu fungsi pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan untuk warga negara oleh pemerintah sebagai pelaksana negara harus dengan perlakuan yang sama tanpa membedakan dari suku, ras dan ataupun perbedaan lainnya.

Penyelenggara administrasi kependudukan di daerah adalah Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Daerah. Pemerintah Daerah mempunyai tanggung jawab melakukan koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, pembentukan instansi pelaksana yang bertugas melaksanakan administrasi kependudukan berdasarkan peraturan perundang-undangan, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan, penugasan kepada Kecamatan dan Desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala daerah dan melakukan koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 69 Ayat (1a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan waktu untuk menerbitkan KTP oleh instansi pelaksana atau pejabat yang

diberi kewenangan, sesuai dengan tanggungjawabnya yakni paling lambat 14 (empat belas) hari. Instansi pelaksana atau pejabat yang berwenang tersebut tidak boleh melakukan tindakan yang dapat memperlambat pengurusan dokumen kependudukan lewat dari batas waktu yang telah ditentukan. Pejabat berwenang harus mendapatkan data mengenai peristiwa penting yang dialami penduduk sebagai informasi dokumen kependudukan sebelum menerbitkan dokumen kependudukan tersebut, dalam hal ini KTP.

Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul yang ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan (pembuatan Kartu Tanda Penduduk) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul.