

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKANDAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN**

SKRIPSI



Oleh:

YOGI PRASETIYO
NPM : 177310601

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2021**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

=====

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN

Nama : Yogi Prasetyo
NPM : 177310601
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam Usulan Penelitian ini, telah dipelajari dan nilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diseminarkan.

Turut Menyetujui : Pekanbaru, 12 Agustus 2022

Program Studi Ilmu Pemerintahan Pembimbing
Ketua,

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si

Dr. Sri Maulidiah, S.Sos.,M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada kehadiran Allah SWT Tuhan yang maha Esa serta Shalawat dan Salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis bisa menyelesaikan Usulan Penelitian yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa Usulan Penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu semua kritikan dan saran akan diterima dengan besar hati. Dalam penyelesaian Usulan Penelitian ini, penulis mendapatkan banyak dorongan, bimbingan, bantuan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, karunia dan petunjuknya kepada kita semua. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana bagi penulis untuk belajar.
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau Bapak Dr. Raggi Ade Febrian, S.IP., M.Si yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
4. Pembimbing Ibu Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si yang telah banyak memberikan saya dukungan, arahan serta pemahaman kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Usulan Penelitian ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Seluruh Staff, Karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu segala keperluan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah ini tepat waktu.
7. Terkhusus saya persembahkan untuk Ayahanda Yudi Hendri, Ibunda Ratna Wilis, abang saya Yuhandi Yahya dan adik saya Meidiana Rahmadani dan Keyla Luna Ramadhani beserta keluarga besar yang tak henti-hentinya memberikan doa, motivasi dan dukungan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan studi.
8. Dan untuk teman-teman Ilmu Pemerintahan kelas F yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan sumbangan tenaga, dukungan serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini tepat waktu, dan untuk teman-teman mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 Universitas Islam Riau.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, karunia dan petunjuknya kepada kita semua. Mudah-mudahan Usulan Penelitian ini bermanfaat. Amin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 12 Agustus 2022

Penulis

Yogi Prasetyo
NPM:177310601

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAK	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	11
2.1 Konsep Pemerintahan.....	11
2.2 Konsep Pemerintahan Daerah.....	17
2.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	18
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.5 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	25
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	28
2.8 Konsep Operasional	29
2.9 Operasional Variabel.....	30
BAB III : METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Observasi.....	32
3.4.2 Wawancara.....	32
3.4.3 Dokumentasi	33
3.5 Analisis Data	33
3.6 Jadwal Kegiatan Penelitian	34
DAFTAR PUSTAKA	35

DAFTAR TABEL

I.1 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan 2020.....	6
I.2 Data Dokumen Disduk Capil Tahun 2018-2020.....	8
II. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
II.2 Kerangka Pemikiran.....	28
II.3 Konsep Operasional.....	29
III.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	34



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

YOGI PRASETIYO

NPM : 177310601

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan dan permasalahan yang diteliti adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kurang maksimal kualitas pelayanan pada Dinas ini. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2011:53) bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, diantaranya yaitu Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empaty*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisa yaitu Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada kantor Disdukcapil Pelalawan dinilai dari dimensi Ketampakan fisik, seperti sarana dan prasarana kantor yang belum bisa dikatakan memadai, seperti masih banyak kekurangan komputer untuk menginput data masyarakat, jaringan wifi yang kurang bagus dan aliran listrik yang kadang suka mati mendadak. Kemudahan proses pelayanan yang belum terealisasi dengan baik, pegawai masih kurang ramah terhadap masyarakat yang ingin mengurus KK maupun KTP. Untuk Jaminan Waktu sudah memberikan jaminan penyelesaian berkas secara tepat waktu namun masyarakat harus menempuh perjalanan jauh untuk sampai ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dapat mengurus dan menyelesaikan berkas pengurusan dokumen secara keseluruhan dan selesai 14 hari kerja jika tidak ada kendala. Dalam penelitian ini penulis menemukan hambatan yaitu sarana dan prasarana di kantor Disdukcapil Pelalawan masih banyak yang kurang seperti komputer masih sedikit yang bisa dioperasikan, jaringan wifi tidak beroperasi dengan baik, dan aliran listrik PLN yang kadang suka mati mendadak membuat kinerja penginputan data menjadi macet. Saran yang penulis berikan dalam penelitian ini Seharusnya kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan menyediakan lebih banyak lagi sarana dan prasarana agar kinerja pegawai. Perlu adanya evaluasi untuk pegawai yang masih tidak bekerja dengan maksimal, perlu adanya sosialisasi program kartu tanda penduduk kepada masyarakat supaya masyarakat tahu dengan adanya program ini

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, E-KTP

**ANALYSIS OF QUALITY OF ELECTRONIC POPULATION CARD (E-KTP)
MAKING SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION
DEPARTMENT OF PELALAWAN REGENCY**

ABSTRACT

**YOGI PRASETIYO
NPM : 177310601**

This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Pelalawan Regency. The purpose of this study was to determine the Quality of Service for Making Electronic Identity Cards (E-KTP) at the Population and Civil Registration Service of Pelalawan and the problems studied were to determine the factors that caused the service quality to be less than optimal at this Service. In this study the author uses the theory proposed by Fandy Tjiptono (2011: 53) that the dimensions of service quality consist of 5 (five) dimensions, including direct evidence (Tangibles, Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Empathy (Empaty). The method used in this research is a qualitative descriptive method. The data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The results of the analysis are the Quality of Service for Making E-KTP at the Disdukcapil Pelalawan office assessed from the dimensions of physical appearance, such as facilities and office infrastructure that cannot be said to be adequate, such as there are still many shortages of computers to input community data, the wifi network is not good and the electricity flow sometimes likes to die suddenly. The ease of service processes that have not been realized properly, employees are still not friendly to people who want to take care of KK and KTP. For Time Guarantee has given j the assurance of the completion of the files on time, but the community has to travel far to get to the office of the Population and Civil Registration Office to be able to take care of and complete the entire document management file and finish 14 working days if there are no problems. In this study the authors found obstacles, namely the facilities and infrastructure at the Pelalawan Disdukcapil office that were still lacking, such as computers that were still few that could be operated, the wifi network did not operate properly, and the electricity supply of PLN which sometimes died suddenly made data input performance jammed.

Keywords: Quality, Service E-KT

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif usulan penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yogi Prasetyo
NPM : 177310601
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Atas nama yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyarakatan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa naskah Skripsi ini benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas.
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa sayaternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas sdan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Pekanbaru, 12 Agustus 2022

Yogi Prasetyo

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu dari sekian banyak Negara di dunia yang memiliki aparatur Negara (Birokrasi). Aparatur negara merupakan alat kelengkapan Negara yang merupakan pelaksana dan melaksanakan roda pemerintahan. Standarpelayanan sendiri di butuhkan suatu pemerintahan.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik pemerintah maupun aparaturnya dituntut untuk melakukan tugasnya secara efektif, efisien dan tepat sasaran. Demikian pula dengan perkembangan dan kemajuan teknologi yang memberi pengaruh terhadap hubungan interpersonal individu-individu dalam suatu organisasi, oleh sebab itu keefektifan komunikasi yang dilakukan baik oleh seorang pimpinan dalam melaksanakan tugas ataupun kerjanya dalam suatu organisasi dapat menyelesaikan masalah masalah yang dihadapi oleh pimpinan tersebut maupun jajarannya.

Produktivitas adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang yang dilaksanakan dengan tepat waktu, efisien dan tepat sasaran dengan menggunakandana yang seminimal mungkin. Dalam hal ini produktivitas seorang pimpinan didalam suatu organisasi juga ditunjukkan degan ketepatan waktu dan efisien kerjanya.

Fungsi utama pemerintah yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tidak akan dapat berdiri sendiri untuk memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memeberikan pelayanan. Dan pemerintah juga memeiliki fungsi pengaturan

(*regulating*) untuk mengatur seluruh sektor kebijakan-kebijakan dalam bentuk undang-undang, pengaturan pemerintah dan pengaturan lainnya. Maksud dari fungsi ini adalah agar stabilitas Negara terjaga dan pertumbuhan negara sesuai dengan yang diinginkan.

Adapun tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan, catatan sipil dan keluarga berencana adalah berkawajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi:

1. Koordinasi antar instansi dalam urusan administrasi kependudukan.
2. Penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Sosialisasi Administrasi Kependudukan. Pemberian bimbingan, supervisor, dan konsultasi pelaksanaan urusan.
4. Administrasi kependudukan.
5. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional, dan
6. Pencetakan, penerbitan dan distribusi blangko dokumen kependudukan.

Pemerintah kota/kabupaten bertanggung jawab mengadakan pengelolaan pendaftaran penduduk, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Yang mengatur tentang prinsip-prinsip yang baik dan merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada publik agar terciptanya kesejahteraan setiap individu.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh Pemerintah. Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya Konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan.

Pemerintah berkewajiban melayani setiap masyarakat dan penduduk desa untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan masyarakat.

Ditengah kondisi persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan ataupun instansi untuk terus meningkatkan layanan konsumen. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1997:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas

pelayanan jasa (*service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam tjiptono (2004:60) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Sebaliknya, jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Demikian pula halnya dengan cara kerja seseorang Kadis dan jajarannya, dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Dengan cara kerja yang efektif dan efisien maka kinerja Kadis dan jajarannya mampu memberikan apresiasi baik pemerintah daerah maupun masyarakat untuk mencontoh cara kerja dan pelayanan yang diberikan wajar untuk mendapat penghargaan.

Demikian pula mengenai masalah kependudukan juga dibutuhkan adanya pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Sebagai makhluk sosial manusia memiliki kebutuhan dasar diantaranya sandang, pangan, papan, pendidikan dan pelayanan kesehatan. Tidak hanya itu masyarakat juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi publik dasar yang harus dipenuhi

oleh pemerintah. Sehingga pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah karena memang tidak ada alternatif lain yang dapat di gunakan masyarakat seperti pada pelayanan kesehatan dan pendidikan.

Berikut jumlah masyarakat keseluruhan dari kabupaten Pelalawan yang terdata oleh Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan 2020

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kec. Kuala Kampar	8.702	7.999	16.701
2	Kec. Langgam	16.490	15.047	31.537
3	Kec. Bunut	7.429	6.939	14.368
4	Kec. Pangkalan Kerinci	47.110	44.490	91.600
5	Kec. Pangkalan kuras	30.846	28.839	59.685
6	Kec. Pangkalan Lesung	14.654	13.688	28.342
7	Kec. Ukui	19.305	17.907	37.212
8	Kec. Kerumutan	11.856	11.188	23.044
9	Kec. Teluk Meranti	7.968	7.389	15.357
10	Kec. Pelalawan	10.124	9.006	19.130
11	Kec. Bandar Sei kijing	10.376	9.640	20.016
12	Kec. Bandar Petalangan	8.068	7.641	15.709
Jumlah		192.928	179.773	372.701

Sumber : *Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan 2020*

Berdasarkan tabel di atas jumlah penduduk di Kabupaten Pelalawan disetiap kecamatan berjumlah 372.701 jiwa dengan jumlah pendudukan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 192.928 jiwa dan jumlah perempuan adalah 179.773 jiwa.

Berikut penulis paparkan prosedur pembuatan E-KTP kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut:

1. Datanglah ke kecamatan dan kelurahan pada pagi hari, untuk menghindari antrian saat membuat atau memperpanjang KTP, Anda dapat datang lebih pagi ke kelurahan. Lalu berikan berkas dokumen ke petugas di loket dan Anda akan mendapatkan nomor antrian.
2. Pengambilan data, setelah nomor antrian dipanggil maka inilah saatnya pengambilan data anda. Awalnya anda akan difoto, pengambilan tanda tangan digital, perekam data sidik jari, dan scan retina mata.
3. Proses pelengkapan data akan berlangsung selama 15 menit dan proses pembuatan akan berlangsung paling lama 14 hari atau 2 minggu setelah Anda mengikuti semua persyaratan di atas.

Dalam pembuatan KTP di Kabupaten Pelalawan masyarakat diharapkan membawa persyaratan yang lengkap agar tidak berulang kali datang, karena hal itu akan membuang waktu dan tenaga saja. Proses pembuatan ini berlangsung minimal 14 hari atau 2 minggu kerja dan maksimal bisa 1 bulan.

Berikut penulis paparkan struktur organisasi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Pelalawan terdiri dari:

1. Kepala dinas
2. Sekretaris
3. Bidang Informasi Kependudukan

4. Bidang Perkembangan Kependudukan
5. Bidang Pencatatan Sipil
6. Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

1. Koordinasi antar instansi dalam urusan administrasi kependudukan.
2. Penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Sosialisasi administrasi kependudukan.
4. Pemberian bimbingan *supervise*, dan konsultasi pelaksanaan urusan.
5. Administrasi kependudukan.
6. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional.
7. Pencetakan, penerbitan dan distribusi blangko dokumen kependudukan.

Berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan birokrasi pemerintahan, Pemerintah telah membuat program nasional yang harus dijalankan sesuai Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP elektronik Berbasis NIK secara nasional dan telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009. Pelaksanaan KTP Elektronik membawa perubahan sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang mungkin seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP.

Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam

penggunaannya dapat disalah gunakan dan tidak dapat dipertanggung jawabkan. Misalnya; untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris, dan lain -lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal, maka diterapkan KTP Elektronik berbasis NIK.

KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional, memuat kode keamanan dan rekam elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekam elektronik ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan dan sidik jari tangan penduduk bersangkutan. Program penerapan KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional tersebut, dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

E-KTP menjadi sangat penting dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir ini, masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden maupun Pemilukada, serta penyalahgunaan KTP sebagai alat bagi para penjahat dan teroris yang bisa jadi lebih leluasa berganti identitas.

Alasan penulis meneliti akan judul tersebut yaitu berdasarkan riset awal yaitu dalam pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pelalawan masih terdapat pelayanan yang kurang maksimal. Masih memerlukan evaluasi dari pihak yang terkait agar Disdukcapil

mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan memadai dimasa yang akan datang. Pelayanan ini dirasakan oleh masyarakat dengan tidak ramahnya pegawai terhadap melayani masyarakat yang datang dan masih banyak dokumen yang belum selesai diproses dikarenakan beberapa faktor baik dari kinerja pegawai maupun dari sarana dan prasarana yang ada. Seharusnya Disdukcapil mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan tepat waktu dalam memproses berkas/data menimbang pentingnya E-KTP ini untuk masyarakat. Karena dengan adanya E-KTP masyarakat bisa ikut dalam pemilu dan lain sebagainya.

Pernyataan diatas dikuatkan dengan data dokumen yang penulis dapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari tahun 2018-2020, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Dokumen Disduk Capil Tahun 2018-2020

No	Jenis Dokumen	Dokumen Yang Selesai			Dokumen Yang Tidak Selesai		
		2018	2019	2020	2018	2019	2020
1	KTP	203.140	195.125	225.650	16.985	12.990	11.758

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masih adanya dokumen yang masuk yang belum diselesaikan dalam 14 hari kerja, hal ini disebabkan berbagai faktor, salah satunya adalah kurangnya sarana prasarana pendukung, seperti jaringan sering *offline*, kurangnya tenaga kerja serta kurangnya kesadaran masyarakat untuk melengkapi persyaratan. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan publik di Kabupaten Pelalawan, seperti lamanya proses penyelesaian (Kartu Tanda

Penduduk Elektronik), Akta Kelahiran dan KK (Kartu Keluarga).

Berdasarkan fenomena diatas, dimana dapat disimpulkan bahwa penerapan pembuatan E-KTP mendapat kendala yang dialami masyarakat khususnya di daerah Kabupaten Pelalawan yaitu mengenai kualitasnya dalam proses pembuatannya. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk *Elektronik* (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan.
2. Untuk mengetahui Hambatan-Hambatan dalam Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain :

1. Manfaat Akademik, sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji tentang birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi pemerintah khususnya Kabupaten Pelalawan.
3. Manfaat Teoritis, Penelitian ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi Negara dan juga terhadap pemerintahan Kabupaten Pelalawan.

1.5 Batasan Masalah Penelitian

Agar pembahasan permasalahan dalam penulisan skripsi ini tidak meluas dan tepat pada sasaran pada pokok pembahasan, maka penulis membatasi pembahasan hanya berfokus pada “Analisis pelayanan pembuatan E-KTP, serta hambatan dalam pembuatan E-KTP, dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Pelalawan yang menjadi pokok pembahasannya

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Konsep Pemerintahan

Sebagai kerangka berfikir untuk memecahkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini maka penulis akan memaparkan konsep atau teori untuk mendukung pemecahan permasalahan yang dikemukakan diatas. Untuk memperjelas kembali konsep pada penelitian ini, penulis akan memaparkan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian dari penelitian yang akan dijabarkan pada permasalahan untuk mendapatkan hasil akhir yang baik.

Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan, adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek materia maupun forma, universal sifatnya sistematis serta spesifik (khas).

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata "perintah" tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan. Apabila dalam suatu negara kekuasaan pemerintahan, dibagi atau maka terdapat perbedaan antara pemerintahan dalam arti luas dengan pemerintahan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti sempit hanya meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (disebut eksekutif) sedangkan pemerintahan

dalam arti luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan (disebut legislatif) dan yang melaksanakan peradilan (disebut yudikatif).

Pemerintah dan pemerintahan sangat erat kaitangnya. Secara ilmiah dibedakan antara pengertian pemerintah dan pemerintahan yang menurut C.S.T Kansil (2003) adalah pemerintah merupakan organisasi atau alat organisasi yang menjalankan tugas dan fungsi. Sedangkan pemerintahan merupakan fungsi dari pemerintah. Pada umumnya yang di sebut dengan “pemerintah” adalah sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan yang dalam arti ini melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui perbuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.

Secara umum pemerintahan dapat di definisikan sebagai organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di suatu wilayah tertentu. Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki:

1. Otoritas memerintah dari sebuah unit politik.
2. Kekuasaan yang memerintah suatu masyarakat politik {*political*}.
3. Apparatus yang merupakan badan pemerintahan yang berfungsi dan menjalankan kekuasaan.
4. Kekuasaan untuk membuat peraturan perundang-undangan, untuk menangani perselisihan.

Menurut Victor Situmorang, secara etimologi pemerintah dan pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Pemerintahan adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara, seperti kabinet merupakan suatu pemerintah. Pemerintah, yaitu kata nama atau subjek yang berdiri sendiri.
2. Pemerintahan dilihat dari segi tata bahasa merupakan kata jadian yang karena subjek mendapatkan akhiran-an, artinya pemerintah sebagai subjek melakukan tugas atau kegiatan, sedangkan cara melakukan tugas atau kegiatan itu disebut pemerintahan. Dengan kata lain pemerintahan adalah perbuatan memerintah.

Menurut C.F Strong pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, kedalam dan ke luar. Oleh karenanya, pertama harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang yang kedua harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut rangka penyelenggaraan kepentingan negara.

Menurut R. Mac Iver maksudnya pemerintahan itu adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan bagaimana manusia itu diperintah. Jadi bagi Mac Iver ilmu pemerintahan adalah sebuah ilmu tentang bagaimana manusia-manusia dapat diperintah (*a science of how men are governed*).

Menurut Wilson pemerintahan dalam akhir uraiannya adalah suatu pengorganisasian kekuatan tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan

maksud dan tujuan bersama mereka dengan hal-hal yang memberikan keterangan bagi urusan-urusan umum kemasyarakatan.

Salah satu posisi dan peran pemerintah ditinjau dari pendekatan produk adalah pemerintah sebagai konsumen. Produk-produk yang diperintah yang dikonsumsi oleh pemerintah, antara lain informasi, inspirasi, dukungan (mosi percaya) dan yang dinilainya tertinggi adalah suara (*vote*). Sebaliknya, pemerintah juga adalah produser, penjual, dan distributor; produk yang dijual atau dihasilkan adalah barang dan jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan atau disediakan oleh lembaga privat dan masyarakat; serta layanan sipil.

Menurut Hariyanto, Dkk pemerintahan secara fungsional merupakan system struktur dan organisasional dari berbagai macam fungsi yang di jalankan dengan menerapkan dasar tertentu dalam mencapai tujuan sebuah Negara. Menurut U.Rosenal pemerintahan merupakan sebuah ilmu yang mempelajari cara petunjuk kerja Ekstern dan intern struktur dan juga proses pemerintahan secara global. Menurut H.A. Brasz pemerintah merupakan ilmu yang mempelajari teknis atau pun cara lembaga umum disusun dan di fungsikan dengan baik secara intern dan ekstren terhadap warga negaranya.

Emaya Suradinata (1998) mendefinisikan pemerintahan secara lebih sederhana sebagai berikut: *government is the best defined as the organized agency of the state, expressing and exercising its authority* artinya pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah lembaga negara terorganisasi yang menunjukkan dan menjalankan wewenang atau kekuasaannya. Pendapat tersebut menjelaskan tentang kekuasaan dalam pemerintahan sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintahan tanpa kekuasaan tidak mungkin akan dapat berjalan.

Hal tersebut dipertegas oleh Mariun (1999) yang menyatakan bahwa pemerintah dan pemerintahan bisa dibagi ke dalam arti luas dan arti sempit, yaitu:

1. Pemerintah dalam arti luas menunjuk kepada aparatur negara, alat-alat perlengkapan negara seluruhnya (aparatur=seluruh aparat) sebagai kesatuan yang melaksanakan seluruh tugas dan kekuasaan negara atau pemerintah dalam arti luas. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit menunjuk kepada aparat, organ atau alat perlengkapan negara yang melaksanakan tugas pemerintahan tersebut.
2. Pemerintahan dalam arti luas, yaitu segala aktivitas tugas atau kewenangan atau kekuasaan negara. Jika mengikuti pembagian Montesquieu, pemerintahan dalam arti luas meliputi bidang-bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif.

Menurut Wilson pemerintahan dalam arti luas uraiannya adalah suatu pengorganisasian kekuatan tidak selalu berhubungan dengan organisasi kekuatan angkatan bersenjata tetapi dua atau sekelompok orang dari sekian banyak kelompok orang yang dipersiapkan oleh suatu organisasi untuk mewujudkan maksud dan tujuan bersama mereka dengan hal-hal yang memberikan ketenangan bagi urusan-urusan umum masyarakat.

Salah satu posisi dan peran pemerintah ditinjau dari pendekatan produk adalah pemerintah sebagai konsumen. Produk-produk yang diperintah yang dikonsumsi oleh pemerintah, antara lain informasi, inspirasi, dukungan (mosi percaya) dan yang dinilainya tertinggi adalah suara (*vote*). Sebaliknya, pemerintah juga adalah produser, penjual, dan distributor; produk yang dijual atau dihasilkan adalah barang dan jasa publik yang tidak dapat diprivatisasikan atau disediakan oleh lembaga privat dan masyarakat; serta layanan sipil.

Pemerintahan dalam H.A Muin Fahmal, Philipus M. Hadjon menyatakan, bahwa pemerintahan dapat dilihat pada dua sudut yaitu pemerintahan dalam arti fungsi, yakni kegiatan mencakup aktifitas pemerintah dan kedua pemerintahan dalam arti organisasi yaitu kumpulan dari kesatuan pemerintahan.

Bagir manan mengemukakan bahwa pemerintahan diartikan sebagai keseluruhan lingkungan jabatan dalam suatu organisasi. Dalam organisasi negara pemerintahan sebagai lingkungan jabatan adalah alat-alat kelengkapan negara seperti jabatan eksekutif legislatif, dan yudikatif dan jabatan suprastruktur lainnya.

Untuk dapat mensejahterahkan masyarakat, pemerintah perlu melakukan upaya agar terwujudnya kemakmuran ditengah-tengah masyarakat. Dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan tersebut untuk mengatur berbagai aspek kehidupan sehingga terwujudlah tujuan negara tersebut berdasarkan UUD Negara Republik Indonesia.

2.2 Konsep Pemerintahan Daerah

Pemerintahan Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Keatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Susuna dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam pasal 18 ayat (7) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip

demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Harson, pemerintahan daerah memiliki eksistensi sebagai:

1. Local Self Government atau pemerintah lokal daerah dalam sistem pemerintahan daerah di Indonesia adalah semua daerah dengan berbagai urusan otonomi bagi local self government tentunya harus berada dalam kerangka sistem pemerintahan negara.
2. Local State Government atau pemerintah lokal administratif dibentuk karena penyelenggaraan seluruh urusan pemerintahan negara yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh pemerintah pusat. Penyelenggaraan pemerintahan semacam ini disebabkan karena sangat luasnya wilayah dan banyaknya urusan pemerintahan.

2.3 Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 4

- a. Kepentingan umum
Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum
Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak
Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus

dilaksanakan, baik oleh pemberi atau penerima pelayanan.

e. Keprofesionalan

Pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/tidak diskrimatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

h. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

2.5 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Lonsdale (1994), pengertian dari pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan pelayanan publik menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 ialah 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.

Menurut (Budiman, 1998 : 60) mengatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan pengertian pelayanan menurut tjokroamidjojo (2000:31) adalah memberikan, menyediakan atau mengusahakan barang ataupun jasa yang diperlukan seseorang atau diperlukan seseorang atau sekelompok orang sehingga

mereka akan puas.

Sementara itu pelayanan memiliki makna pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani, bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit terbuka untuk semua orang, bukan hanya untuk segelintir orang (Budiman. 1998:15).

Menurut Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu:

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Pelayanan mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Kelembanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baik cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi, seperti di instansi pemerintah terlihat banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara langsung dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Agar pelayan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pelayanan yang memadai. Ada beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting menurut nugroho(2009:76) yaitu:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai dasar acuan yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya, kesadaran kerja itu bukan saja kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha pemeliharaan sarana dan prasarana.
2. Faktor aturan kerja yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor ini menyangkut segala ketentuan baik yang ditulis maupun yang tidak ditulis yang berlaku dalam organisasi yang meliputi mengenai waktu kerja, cara kerja, kedisiplinan dalam pelaksanaan pekerjaan, pemberian sanksi terhadap pelanggaran kerja serta ketentuan-ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki tanggung jawab, pemberian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya. Masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat mengairahkan semangat kerja yang tinggi.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan karena dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, serta mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala pendukungnya.

Pelayan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik. (Sinambela 2006:40).

Pelayanan yang baik terangkum dalam suatu produk pelayanan yang dikenal dengan nama *service excellence* meliputi:

1. Keamanan adalah kemampuan penyedia pelayanan dalam menciptakan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan.
2. Kenyamanan adalah kemampuan penyedia layanan dalam menciptakan rasa nyaman kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama pelayanan dilakukan.
3. Keramahan adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang ketika dilayani.
4. Ketepatan adalah kemampuan penyedia layanan untuk selalu memberi ketepatan informasi, waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas kepada masyarakat (Tjiptono, 2001:64-65).

2.6 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Di dalam menilai kualitas pelayanan publik dapat dianalisis dengan teori dari Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:53), yang berpendapat bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, diantaranya yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi keadaan fisik, perlengkapan, pegawai

dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguran.
5. Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.7 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Dan Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Puji Rahayu, Dkk (2015) Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang	Kualitatif Eksplanatori	Kualitas pelayanan E-KTP di kecamatan Gayamsari masih kurang maksimal. Dilihat dari <i>tangible</i> . Peralatan E-KTP di kecamatan Gayamsari jumlahnya masih kurang karena hanya satu perangkat saja. Pamflet tentang prosedur pelayanan harus dipasang pada lokasi yang strategis dan dibuat lebih menarik. Kecamatan Gayamsari belum memiliki TPDK. Dari sisi <i>Reliability</i> , pegawai belum memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya. Masalah yang muncul dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari adalah masyarakat mengembalikan E-KTP yang sudah di bagikan karena ada penulisan dalam komponen identitas. Dari sisi <i>Responsivebess</i> , pegawai yang memberikan pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari belum tanggap terhadap masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP. Dari sisi <i>Assurance</i> tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP bisa di ambil dan pegawai kurang pengetahuan mengoperasikan computer. Dari sisi <i>Empathy</i> ,

			masyarakat merasa kurang nyaman dengan jam pelayanan.”
2	Muhammad Razlan Dkk, (2016) Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lingga	Kualitatif	Dari aspek kehandalan (<i>Reliability</i>), Masyarakat Kabupaten Lingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lingga mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dari aspek daya tanggap (<i>Reaponsiveness</i>), masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung. Dari aspek jaminan (<i>Ansurance</i>), keamanan di lingkungan kantor dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lingga masih belum terbilang aman. Di karenakan belum ada penjaga parker di bagian luar kantor, dan peneliti juga melihat langsung bahwa tempat parkir masih sangat kecil, kendaraan warga yang sedang menerima pelayanan juga terlihat parkir bebas di area depan kantor dan di halaman kantor. Dari aspek empati (<i>Empathy</i>), kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya tanggapan dari masyarakat yang menyatakan cukup baik. Hal ini dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan.
3	Sri Susanti, (2015) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan Gamping dilihat dari aspek fasilitas fisik (<i>tangible</i>), Kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>), yaitu : (1) bagian pelayanan umum di Kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti kursi di tempat ruang tunggu yang belum memadai dengan jumlah pengunjung setiap harinya, belum ada meja untuk menulis di ruangan tunggu, sarana informasi

		<p>yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang di optimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan juga .terjadi di karenakan keterbatasan biaya dan belum ada dana yang diberikan Kabupaten Sleman untuk memadahi fasilitas. (2) masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kecamatan Gamping dalam aspek <i>reliability</i> (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. (3) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dengan pengunjung yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kecamatan Gamping sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber : Data olahan pada 2021

2.8 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir



Sumber : Modifikasi Peneliti

2.9 Konsep Oprasional

a. Konsep operasional

Konsep operasional disini ditujukan untuk memberikan penjelasan tentang konsep dan peristilahaan yang akan dipergunakan dalam penulisan prososal ini yang meliputi:

1. Kabupaten yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wilayah kerja Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau.
2. Analisis kualitas disini adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan pihak-pihak terkait dalam menetapkan kebijakan, yang dinilai dari aspek:

a) *Tangibles* (Ketampakan Fisik)

Kemudahan dalam proses pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap di pakai

b) *Reability* (Keandalan)

Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan dan juga memiliki standar pelayanan juga kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang sudah di berikan

c) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Merespon setiap masyarakat yang melakukan pelayanan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan harus jelas dalam memberikan informasi agar tidak terjadi persepsi negative dalam pelayanan

d) *Asurance* (Jaminan)

Petugas membrikan jaminan tepat waktu dengan memberikan kepastian atau keadaan dan indikasi menimbulkan rasa kepercayaan dan petugas juga harus menjaga etika kesopanan dalam memberikan pelayanan dengan baik

e) *Empaty (Empati)*

Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan, karyawan staf mampu menempatkan dirinya pada masyarakat agar dapat menimbulkan hubungan dan komunikasi yang baik dan kepedulian kepada masyarakat

b. Operasionalisasi Variabel

Untuk mempermudah dalam mangartikan dan menganalisanya, maka variable penelitian ini akan dijabarkan dalam bentuk tabel yang terdapat dibawah ini :

Tabel 2.2 Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Analisis kualitas merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan, dan sebagainya) untuk memperoleh suatu fakta yang tepat (asal,usul,penyebab sebenarnya).	Analisis kualitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik E-KTP pada dinas dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan	1. <i>Tangibles</i> (Ketampakan Fisik)	a. Kemudahan dalam proses pelayanan b. Pengguna alat bantu dalam proses pelayanan c. Ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap di pakai
		2. <i>Reability</i> (Keandalan)	a. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan b. Memiliki standar pelayanan c. Kemampuan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang di berikan
		3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Merespon setiap masyarakat yang melakukan pelayanan b. Kehandalan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan c. Menyampaikan informasi dengan jelas agar tidak terjadi persepsi negative dalam pelayanan

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
		4. <i>Asurance</i> (Jaminan)	a. Petugas membeikan jaminan tepat waktu b. Kegiatan menjaga kepastian atau keadaan dan indikasi menimbulkan rasa kepercayaan c. Petugas harus menjaga etika dan kesopanan dalam memberikan pelayanan dengan baik
		5. <i>Empaty</i> (Empati)	a. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan b. Karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada masyarakat agar dapat menimbulkan hubungan dan komunikasi yang baik c. Kepedulian pada masyarakat, membe rikan perhatian pribadi dengan masyarakat

Sumber : Data olahan pada tahun 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa, jadi berdasarkan pemaparan diatas jelaslah bahwateknik analisa yang digunakan penulis dalam penelitian ini deskriptif yaitu data akan diteliti atau dijelaskan dengan apa adanya sehingga akan mendapatkan suatu pemahaman.

Setelah semua data yang diperlukan diperoleh, baik itu data primer maupun sekunder, kemudian disusun sedemikian tepat dan selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif yakni dengan cara memberi gambaran secara umum mengenai variabel yang diteliti dengan disertai uraian dan penjelasan berdasarkan hasil penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian yaitu pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Alasan pemilihan lokasi ini dikarenakan kurangnya kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di kabupaten Pelalawan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data primer, data yang penulis kumpulkan langsung dari responden, dalam penelitian ini penulis mengambil data dalam bentuk pendapat responden dengan cara wawancara terstruktur.
2. Data sekunder, data yang berasal dari laporan-laporan yang terlampir di kantor tempat penelitian dilakukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi ialah mengamati secara langsung objek yang diteliti, berguna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas pegawai dalam penerbitan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, dan sehingga data yang di perlukan dapat di pertanggung jawabkan.

2. Wawancara

Wawancara adalah melakukan pengumpulan data dengan cara Tanya jawab secara langsung kepada informan langsung secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Wawancara yang dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada orang-orang tertentu yang berkaitan dengan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah data yang penulis peroleh dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pelalawan, dengan bentuk *soft copy* data dan foto terkait pelayanan.

3.5 Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan persentase yaitu setelah data terkumpul sedemikian rupa, kemudian data tersebut dikelompokkan, diangkat sekedar untuk mempermudah penggabungan dua atau lebih data variabel. Setelah terdapat hasil akhir lalu dikualifikasikan kembali sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang persoalan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Metode Analisis data yang digunakan adalah *purposive sampling*, dalam melakukan penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik observasi (pengamatan), *interview* (wawancara) dan dokumentasi. Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik analisis data melalui reduksi data (pengumpulan data), data *display* (penyajian data), dan *conclusion drawing* (penarikan kesimpulan).



Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																							
	September				Oktober				Desember				Maret				April				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Bimbingan	■																							
Usulan Penelitian				■																				
Seminar UP							■																	
Revisi UP											■													
Penelitian															■									
Pengolahan Data															■									
Bimbingan Skripsi																			■					
Ujian Kompre																				■				
Revisi Skripsi																						■		
Pengesahan																							■	

BAB IV

DESKRIPSI DAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

4.1 Sejarah Objek Penelitian

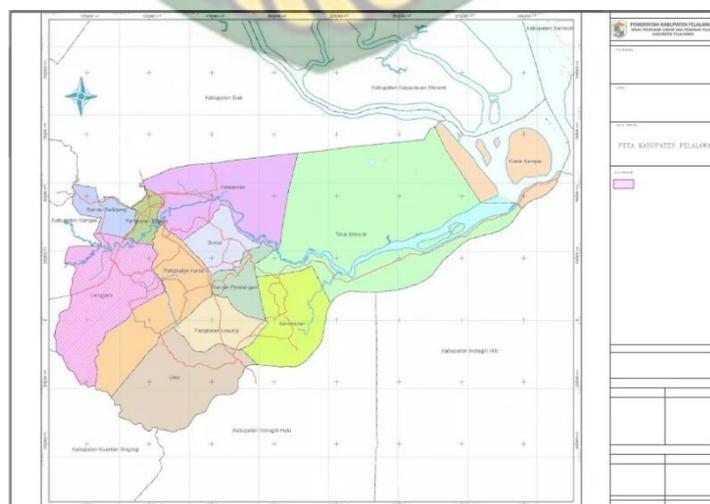
Kabupaten Pelalawan merupakan sebuah kabupaten hasil pemekaran dari Kabupaten Kampar, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hulu Rokan Hilir Siak, Karimun, Natuna, Kuantan Singingi, Dan Kota Batam. Pembentukan Kabupaten Pelalawan atas dasar Kesepakatan dan Kebulatan Tekad bersama yang dilakukan melalui musyawarah besar masyarakat Kampar Hilir pada tanggal 11 s/d 13 April 1999 di Pangkalan Kerinci. Rapat tersebut menghadirkan seluruh komponen masyarakat yang terdiri dari Tokoh Masyarakat, Tokoh Pemuda, Lembaga-Lembaga Adat, Kaum Intelektual, Cerdik Pandai dan Alim Ulama. Dari musyawarah besar tersebut ditetapkan Pelalawan yang bermula dari Kerajaan Pekantua, yang melepaskan diri dari Kerajaan Johor tahun 1699 M, kemudian berkuasa penuh atas daerah ini.

Pada awalnya terbentuknya kabupaten Pelalawan terdiri atas 4 wilayah kecamatan, yakni: Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut, dan Kuala Kampar. Kemudian setelah terbit Surat Dirjen PUOD No.138/1775/PUOD tanggal 21 Juni 1999 tentang pembentukan 9 (sembilan) Kecamatan Pembantu di Provinsi Riau, maka Kabupaten Pelalawan dimekarkan menjadi 9 (sembilan) kecamatan, yang terdiri atas 4 kecamatan induk dan 5 kecamatan pembantu, tetapi berdasarkan SK Gubernur Provinsi Riau No. 136/TP/1443, Kabupaten Pelalawan dimekarkan kembali menjadi 10 (sepuluh) kecamatan. Namun, setelah terbitnya Peraturan

Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 06 Tahun 2005, maka Kabupaten Pelalawan terdiri atas 12 kecamatan dan terdapat 106 Pemerintahan Desa, 12 Pemerintahan Kelurahan.

Luas Kabupaten Pelalawan 13.924,94 Km, yang sebagian besar wilayah terdiri dari daratan, dan sebagian lainya kepulauan. Beberapa Pulau Besar yang ada diwilayah Kabupaten Pelalawan diantaranya Pulau Mendul (Penyalai), Pulau Muda, Pulau Serapung, Pulau Lebu, dan Pulau-pulau kecil lainya Adapun batas-batas wilayah kabupaten Pelalawan yaitu :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Teluk Meranti.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi, Pasir Peny, dan Indragiri Hulu.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Kampar, dan Kota Pekanbaru.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kepulauan Riau dan Kabupaten Indragiri Hilir.



Gambar 4.1 : Peta Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau(Dokumentasi : Penulis 2022)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan 8 (delapan) Kabupaten/Kota di Propinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan Operasional pemerintah daerah tanggal 5 Desember 1999, salah satu diantaranya adalah Kabupaten Pelalawan yang memiliki luas wilayah 12.490,42 Km² dan pada awal terbentuknya terdiri dari 4 Kecamatan, yaitu :

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kuras
3. Kecamatan Bunut
4. Kecamatan Kuala Kampar

Dengan ibu kotanya berkedudukan di kota Pangkalan Kerinci yang merupakan bagian wilayah Kecamatan Langgam, sejak tahun 2001 Kabupaten Pelalawan mengalami pemekaran menjadi 10 Kecamatan yang terdiri dari, Kecamatan:

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Pangkalan Kerinci
3. Kecamatan Pangkalan Kuras
4. Kecamatan Ukui
5. Kecamatan Pangkalan Lesung
6. Kecamatan Bunut
7. Kecamatan Pelalawan
8. Kecamatan Kuala Kampar

9. Kecamatan Teluk Meranti

10. Kecamatan Kerumutan

Kabupaten Pelalawan terus melaju dan meningkatkan segala pembangunan dengan melakukan pemekaran wilayah dari 10 Kecamatan menjadi 12 Kecamatan, Kecamatan yang baru dimekarkan pada bulan Oktober 2005, adalah:

1. Kecamatan Bandar Si Kijang
2. Kecamatan Bandar Petalangan

Sebagai salah satu Kabupaten yang berasal dari pemekaran Kabupaten Kampar, saat terbentuk belum memiliki DPRD Kabupaten. Semenjak terbentuknya Kabupaten Pelalawan tahun 1999 dan menjelang terbentuknya DPRD Kabupaten Pelalawan sampai dengan terpilihnya Bupati yang *definitive*, Kabupaten Pelalawan dipimpin oleh Bapak Drs. Azwar AS sebagai pelaksana tugas Bupati.

4.2 Visi dan Misi Kabupaten Pelalawan

1) Visi Kabupaten Pelalawan

“Terwujudnya Kabupaten Pelalawan Yang Sejahtera, Mandiri, Inovatif, Dan Berdaya Saing Global Secara Berkelanjutan, Dalam Masyarakat Inklusif Yang Beradat, Beriman, Bertakwa Dengan Mengembangkan Nilai Budaya Melayu Tahun 2025”

Rumusan Visi tersebut diatas mengandung makna sebagai berikut:

- a. Kabupaten Pelalawan yang maju dan sejahtera
- b. Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan
- c. Pertanian yang unggul
- d. Industri yang tangguh

e. Masyarakat beriman dan bertaqwa serta kebudayaan Melayu

2) Misi Kabupaten Pelalawan

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan dengan terpenuhinya kebutuhan dasar, sandang pangan, papan, pendidikan, kesehatan, bermartabat dan kebudayaan
- b. Menciptakan lapangan kerja yang meningkatkan pendapatan masyarakat melalui pembangunan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Meningkatkan hasil dan mutu pertanian melalui pemanfaatan teknologi berbasis agrobisnis serta pengelolaan hutan-hutan yang lestari.
- d. Menciptakan dan membina industri yang mampu menghasilkan produk yang berdaya saing dan berwawasan lingkungan.
- e. Peningkatan pengamalan ajaran agama dalam kehidupan sehari-hari melalui pendidikan agama dan memfungsikan lembaga-lembaga keagamaan sebagai wadah pembinaan umat.

4.3 Aktifitas Objek Penelitian

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, Pemerintah Kabupaten Pelalawan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 07 tahun 2008. Mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 07 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan dan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 30 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sebagai berikut:

1. Kedudukan

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang urusan Administrasi Kependudukan.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang.

2. Tugas Kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Pecatatan Sipil.

3. Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- b. Penyelenggaraan Urusan pemerintah dan Pelayanan umum dibidang kependudukan dan Catatan Sipil
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas pendaftaran penduduk dan Catatan Sipil.
- d. Penyelenggaraan urusan penata usahaan Dinas.
- e. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
- f. Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugasdan fungsinya.

4. Kewenangan

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan sebagai berikut:

- a. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- b. Pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di

- bidang Administrasi Kependudukan.
- c. Pengaturan teknis penyelenggara Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
 - d. Pembinaan dan Sosialisasi penyelenggara Administrasi Kependudukan.
 - e. Pelaksana kegiatan pelayanan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan.
 - f. Penugasan kepada desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.
 - g. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala Kabupaten/Kota.
 - h. Koordinasi dan pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

4.4 Struktur Organisasi

Dari Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
3. Bidang Informasi Kependudukan
4. Bidang Perkembangan Kependudukan
5. Bidang Pencatatan Sipil
6. Kelompok Jabatan Fungsional

Dari bagan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas

Kepala Dinas selaku Kepala satuan Kerja Perangkat Daerah mempunyai tugas memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan seluruh kegiatan Dinas sesuai dengan kewenangannya.

2) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan penyusunan Program dan rencana kerja, koordinasi Pemantauan dan pengendalian serta evaluasi pelaksanaan Tugas Daerah. Sekretariat yang dimaksudkan diatas dipimpin oleh seorang sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan rencana dan Program Kerja Pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
- b. Perumusan kebijakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas semua bidang secara terpadu.
- c. Perumusan kebijakan pelayanan Administrasi Dinas.
- d. Pelaksanaan pembagian tugas, memberikan arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Sekretariat Dinas.
- e. Perumusan kebijakan pengelolaan Administrasi umum dan Rumahtangga Dinas.
- f. Perumusan kebijakan pengelolaan kelembagaan dan ketatalaksanaanserta hubungan masyarakat.
- g. Penginventarisasian permasalahan-permasalahan guna menyiapkan petunjuk pemecahan masalah.
- h. Perumusan kebijakan pengelolaan administrasi pengelolaan pegawai

- 
- i. Perumusan kebijakan administrasi pengelolaan keuangan.
 - j. Perumusan kebijakan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas.
 - k. Perumusan kebijakan Pengkoordinasian publikasi pelaksanaan tugas Dinas.
 - l. Penetapan rumusan kebijakan Pengkoordinasian penyusunan dan penyampaian bahan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas Dinas.
 - m. Pelaporan pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
 - n. Pelaksanaan Evaluasi pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
 - o. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja / instansi Lembaga dibidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan.
 - p. Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan.
 - q. Pelaksanaan tugas lain dari Kepala Dinas sesuai dengan Bidang tugasnya.
- 3) Bidang Informasi Kependudukan

Bidang Informasi kependudukan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Membangun Bank data Kependudukan
- b. Membantu dan Menyebarkan tempat perekaman data kependudukan dikecamatan
- c. Membantu replika data Kependudukan
- d. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil sertapemutakhiran data penduduk dengan menggunakan SIAK

- e. Mengevaluasi dan melaporkan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- f. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data
- g. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta penyediaan jaringan komunikasi data sesuai tempat pelayanan dokumentasi kependudukan
- h. Memelihara dan perawatan perangkat SIAK
- i. Menyajikan dan Mendesimalisi informasi kependudukan
- j. Membina dan pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan
- k. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Bidang informasi kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut:
 - 1) Pembangunan Bank data kependudukan
 - 2) Pengevaluasian dan pelaporan pengelolaan informasi administrasi Kependudukan
 - 3) Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data
 - 4) Penyediaan perangkat keras dokumen kependudukan
 - 5) Pemeliharaan dan perawatan jaringan SIAK
 - 6) Penyajian dan desiminasi informasi kependudukan
 - 7) Pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan
 - 8) Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan
 - 9) Pelaksanaan tugas lain dari kepala dinas sesuai dengan bidang
 - 10) Pelaksanaan tugas lain dari kepala dinas sesuai dengan bidang

tugasnya.

4. Bidang Perkembangan Kependudukan

Adapun fungsi bidang perkembangan penduduk adalah:

- a. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan
- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan lembaga pemerintahan dan lembaga non pemerintahan
- c. Menyelenggarakan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan
- d. Menetapkan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisa dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran
- e. Mengkoordinasikan dan mengsosialisasikan hasil penyusunan indikator proyeksi dan analisa dampak serta kebijakan kependudukan
- f. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas, dan persebaran serta perlindungan penduduk
- g. Melaksanakan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas atau penataan pengelolaan dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan
- h. Membuat analisis pengendalian kualitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas atau penataan persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan

kependudukan

- i. Mengkoordinasikan dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk, pengarahan mobilitas atau penataan perubahan dan pengembangan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan
- j. Menilai dan melaporkan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik.
- k. Memantau, mengevaluasi, dan melaporkan indikator kependudukan proyeksi penduduk, analisis dampak kependudukan, serta penyelesaian kebijakan kependudukan.
- l. Mengawasi indikator kependudukan proyeksi penduduk dan analisa dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan.
- m. Memantau, mengevaluasi, melaporkan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas atau penataan pengelolaan dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan.
- n. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 14 Bidang Perkembangan Kependudukan mempunyai tugas:
 - 1) Penetapan Perkembangan kependudukan;
 - 2) Penyusunan dan rekomendasi kebijakan kependudukan;
 - 3) Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan;
 - 4) Penetapan indikator proyeksi dan analisa dampak serta

kebijakan kependudukan;

- 5) Penetapan norma, standar dan prosedur mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk;
- 6) Pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk;
- 7) Pembuatan analisis pengendalian kuantitas penduduk;
- 8) Pengkoordinasian dan kerjasama kebijakan pengendalian kuantitas
- 9) penduduk;
- 10) Penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik;
- 11) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan indikator kependudukan, proyeksi penduduk, analisa dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan;
- 12) Pengawasan indikator kependudukan, proyeksi penduduk, dan analisa dampak kependudukan serta penyesuaian kebijakan kependudukan;
- 13) Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksana pengendalian kuantitas penduduk;
- 14) Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksana tugas bawahan;
- 15) Pelaksanaan tugas lainnya dari kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Untuk melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud diatas bidang pencatatan sipil memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Pengkoordinasian berkaitan dengan kelahiran dan kematian;
- 2) Pembinaan dan perumusan pencatatan dan penerbitan

akte perkawinan;

- 3) Perumusan pencatatan dan penerbitan dokumen;
- 4) Pencatatan dan penerbitan status kewarganegaraan;
- 5) Perubahan dan pembatalan akta pencatatan peristiwa penting lainnya.
- 6) Pelaksanaan pembagian tugas, arahan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas bawahan;
- 7) Pelaksanaan tugas lainnya dari kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

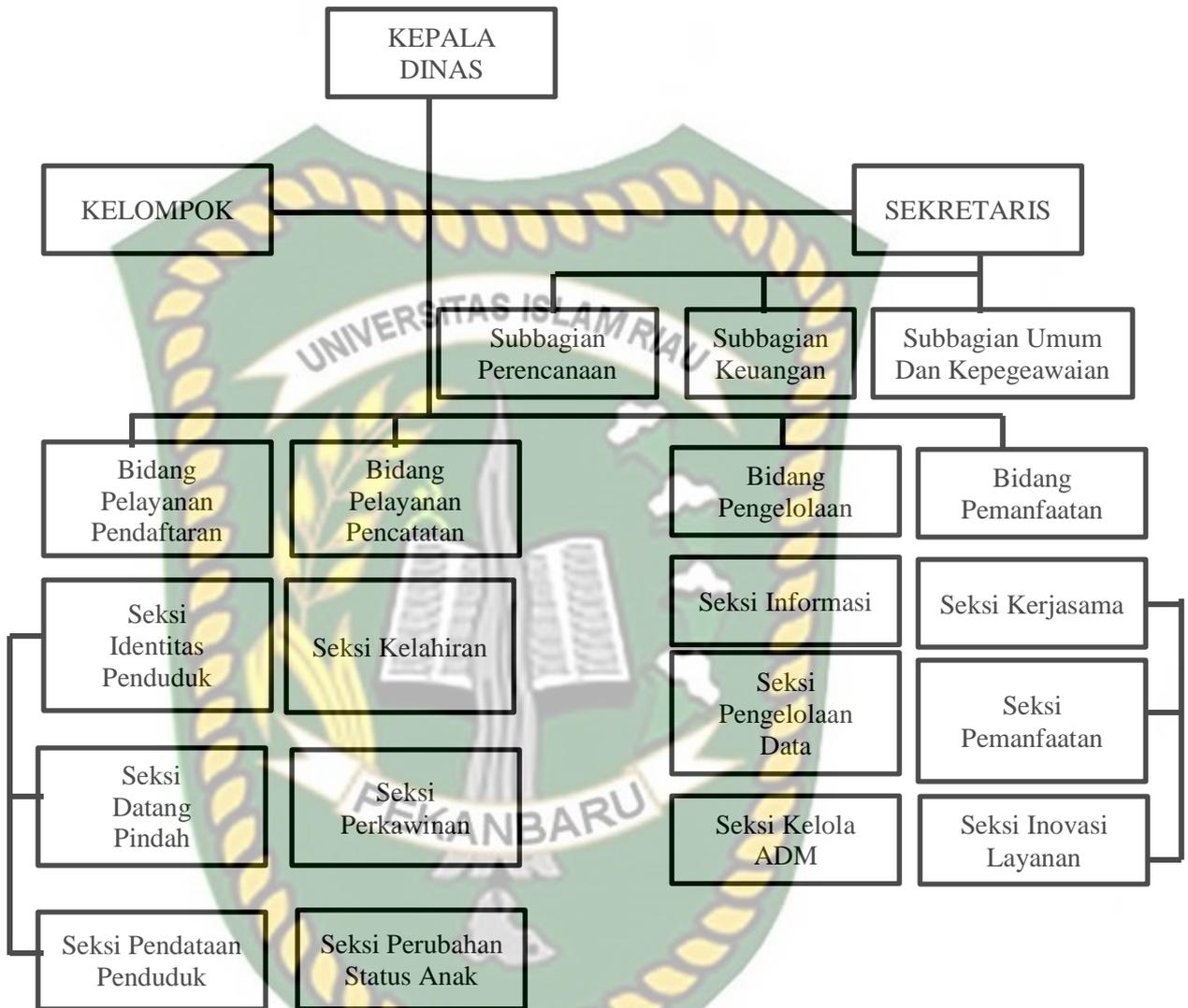
5. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional merupakan:

- a. Terdiri dari sejumlah tenaga Fungsional yang terbagi dalam kelompok tenaga fungsional sesuai dengan bidang keahliannya
- b. Masing-masing kelompok jabatan fungsional dikoordinasikan oleh tenaga pejabat senior yang ditunjuk oleh Kepala Dinas
- c. Jumlah jabatan fungsional sebagaimana dimaksud ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja
- d. Jenis dan jenjang jabatan fungsional dimaksud diatur sesuai perundang-undangan yang berlaku.
- e. Pembinaan terhadap tenaga fungsional dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pelalawan:



Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

4.5 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

1. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pelalawan Emas (Ekonomi Mandiri, Aman Dan Sejahtera) “

2. Misi

“Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pelalawan Emas (Ekonomi Mandiri, Aman Dan Sejahtera)“



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Key Informan dan Informan

Informan menurut Moleong (2006:132) adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, dia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Menurut Moleong (2005:3) *key* Informan adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan.

Dalam menentukan *key* informan, penulis memiliki syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *key* informan yaitu orang yang tidak hanya terlibat langsung tetapi juga mampu menguasai kegiatan *quality control*. Maka dari itu *key* informan bisa ditentukan setelah melakukan penelitian terhadap informan. *Key* informan yang dipilih harus mengerti dan memahami setiap tahapan proses sampai dengan evaluasi.

Deskripsi identitas *key* informan dan informan merupakan identitas yang merupakan interpretasi terhadap objek penelitian yang penulis teliti yaitu “Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk *Elektronik* (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan”.

Dalam penelitian ini penulis ingin menjelaskan dan mendeskripsikan mengenai identitas dari informan yang teliti. Hal-hal yang dibahas adalah meliputi jenis kelamin, usia informan dan jabatan infoman.

Tabel 5.1 : Identitas Informan Penelitian Tentang Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	jabatan
1	H. Nifto Anin, S.Sos., M.Si	55	Laki-laki	Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Pelalawan
2	Joni Naidi, S.Sos	45	Laki-laki	Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Pelalawan
3	Sujono, S.Sos	35	Laki-laki	Pegawai
4	Salim	55	Laki-laki	Masyarakat

Dari tabel yang dipaparkan di atas yang menjadi *key* informan dalam penelitian ini adalah bapak Nifto Anin, S.Sos., M.Sos sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan kemudian yang menjadi informan dari penelitian ini adalah bapak Joni Naidi, S.Sos. beliau selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bapak Sujono selaku pegawai dan bapak Salim selaku masyarakat.

Dengan beberapa informan yang disebutkan di atas penulis menentukan hanya satu orang yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai *key* informan. Beliau dianggap mampu memberikan informasi serta jawaban yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai indikator yang digunakan. Kemudian Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

serta informan lainnya yang telah dipaparkan di atas juga merupakan hal penting dalam memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan Mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa, karena merekalah yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai kualitas pelayan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan.

Masyarakat mempersepsikan kualitas dengan membandingkan kinerja layanan yang mereka terima dengan kinerja layanan yang mereka harapkan dari penyedia jasa. Menurut Agus Dwiyanto (dalam Astuti, 2004:III-12) Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator- indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan para pengguna jasa.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pelalawan. maka penulis paparkan akan hasil penelitian dengan metode wawancara berdasarkan teori yang digunakan yaitu berdasarkan teori oleh

Fandy Tjiptono (Hardiyansyah, 2011:53) sebagaimana pada pembahasan di bawah ini:

1. **Bukti langsung (*Tangibles*)**

Menurut Tjiptono, (2011:53) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan.

Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan.

Dalam indikator *Tangible* sangat berkaitan dengan kinerja para pegawai dalam menjalankan dan memroses data dari masyarakat. Jika sarana dan prasarana memadai seperti komputer yang cukup dan bagus maka pegawai akan mudah dalam menginput data masyarakat, jika jaringan wifi lancar tanpa macet maka

otomatis pegawai mudah untuk menginput data ke server yang sudah disediakan oleh pusat. Selanjutnya jika aliran listrik dari daerah kawasan kantor Disdukcapil lancar tanpa adanya mati-mati mendadak maka pegawai tidak terkendala akan mengerjakan semua bekas yang ada dan masyarakat tak perlu menunggu dengan waktu yang lama.

Martul (2004:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor Disdukcapil kabupaten Pelalawan sudah bisa dikatakan lengkap baik itu dari komputer, pendingin ruangan (AC), kursi tunggu untuk masyarakat, mesin pencetak/printer, mesin scan yang digunakan untuk menscan file atau dokumen serta wifi yang terpasang di kantor tersebut. Hanya saja ada satu sarana prasarana yang masih tidak bisa digunakan alias rusak yaitu mesin pencetak KTP dan hingga saat ini belum diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, mengenai indikator *Tangibles* tentang Bagaimana bukti langsung, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait dengan sarana prasarana yang ada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini termasuk lengkap, baik dari segi komputer, kipas angin, AC, kursi tunggu, mesin printer, mesin scanner dan wifi juga ada. Tetapi mesin cetak kartu identitas penduduk belum diperbaiki”. (Wawancara bersama Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya penulis mewawancarai bapak Joni Naidi. S.Sos selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai seperti kondisi beliau bekerja, beliau menjawab:

“Mengenai dengan kondisi dikantor, kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik dari kami dan semampu kami baik itu dari fasilitas yang ada maupun keramahan dan kesopanan dari pegawai kami. Kami sudah menyediakan fasilitas seperti ruang tunggu yang nyaman dan kursi tunggu yang memadai”. (Wawancara bersama bapak Joni Naidi, S.Sos selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 17 Maret 2022).

Dalam indikator *tangible* ini dibagi lagi menjadi beberapa sub indikator yaitu sebagai berikut:

a. Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Dalam poin ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Berdasarkan observasi peneliti di lapangan dapat dijelaskan bahwa pegawai yang bekerja di kantor Disdukcapil kabupaten Pelalawan sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP yang berlaku. Tetapi masih ada terjadi miskomunikasi antara masyarakat dengan pegawai dalam pelayanan tersebut, seperti masyarakat masih merasa terkadang masih banyak pegawai yang tidak senyum dalam menanyakan keinginan dari masyarakat.

Hasil wawancara dengan bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya dengan tenaga pegawai kami sudah melayani dengan baik untuk masyarakat yang datang untuk membuat KTP maupun mengurus KK atau surat-surat lainnya. Karena kami sudah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang ada. Hanya saja mungkin ada terjadi miskomunikasi antara pegawai dan masyarakat dan hal itu menurut saya sudah biasa terjadi” (Wawancara bersama Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Salim selaku masyarakat mengenai kemudahan dalam membuat E-KTP dan mengurus surat lainnya, beliau mengatakan:

“Untuk pengurusan pembuat KTP para pegawai sudah bekerja dengan baik baik dari segi proses pembuatan hingga jadi sehingga kami tidak menunggu terlalu lama, tetapi ada beberapa kendala seperti pegawai ketika kami masuk ke kantor, mereka masih agak cuek dan tidak tanggap dalam menanyakan apa kebutuhan kami. Terkadang mereka lebih sibuk dengan urusan sendiri ketimbang melayani masyarakat yang datang. Dan juga untuk lokasi antara rumah saya dengan kantor Disdukcapil agak lumayan jauh atau memakan waktu setengah jam.” (Wawancara dengan bapak Salim selaku masyarakat, 17 Maret 2022)

b. Penggunaan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Dalam sub indikator ini peneliti melakukan observasi dan wawancara. Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan dapat dijelaskan bahwa pada kantor Disdukcapil sudah menyediakan alat fotocopy untuk memperbanyak berkas yang masyarakat bawa untuk keperluan pengurusan E-KTP hanya saja alat fotocopy tersebut terbatas jumlahnya. Dengan adanya alat fotocopy ini membuat masyarakat terbantu sehingga tidak perlu lagi keluar untuk menggandakan berkas.

Hasil wawancara dengan bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beliau mengatakan:

“Dalam proses pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan KTP dan surat-surat lainnya kami sudah menyediakan alat bantu untuk memudahkan kinerja para pegawai dan untuk memberikan pelayanan

yang maksimal kepada masyarakat. Misalnya komputer yang disediakan untuk pengambilan nomor antrian, kursi tunggu, dan alat fotocopy untuk masyarakat yang ingin menfocopy berkas mereka dan mereka tidak perlu keluar dari area kantor. Setidak mengirit biaya untuk masyarakat dan waktu para pegawai untuk memproses berkas-berkas. Tapi ya hanya ada beberapa alat fotocopy yang masih bagus.” (Wawancara bersama bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 17 Maret 2022)

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai bapak Salim selaku masyarakat mengenai penggunaan alat bantu dalam layanan disdukcapil Pelalawan, beliau mengatakan:

“Di kantor Disdukcapil Pelalawan ini sudah sangat membantu dalam penggunaan alat bantu ketika memberikan proses pelayanan. Seperti sudah adanya fotocopy di dalam kantor untuk digunakan masyarakat dalam mengandakan berkas-berkas yang diperlukan. Jadi masyarakat tidak pusing lagi mencari-cari fotocopy di luar. Tetapi ya hanya satu mesin fotocopy saja seharusnya lebih agar tidak mengantri.” (Wawancara bersama bapak Salim selaku masyarakat, 17 Maret 2022)

c. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Termasuk Alat Yang Siap Dipakai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan dapat dijelaskan bahwa dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil kabupaten Pelalawan sudah memaksimalkan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat agar tercapainya kepuasan mamsyarakat. Salah satunya memaksimalkan sarana prasarana yang ada seperti komputer, jaringan wifi dan alat-alat lainnya, tetapi ada terkadang kendala yang ditemukan di lapangan yaitu gangguan jaringan wifi diakibatkan listrik mati atau sinyal yang kurang bagus.

Hasil wawancara bersama dengan bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai seperti apa kondisi fasilitas dan tempat pelayanan, beliau menjawab:

“Sejujurnya kami sudah memaksimalkan sumber daya yang ada dalam

memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat yang membuat KTP maupun mengurus surat-surat lainnya. Namun ada beberapa kendala yang dijumpai yaitu berhentinya sistem komputer disebabkan listrik mati dan terganggunya jaringan wifi dikarenakan sinyal kurang baik” (Wawancara dengan bapak Sujono selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 17 Maret 2022)

Kemudian langkah selanjutnya penulis melanjutkan penelitian dengan mewawancarai bapak Salim selaku masyarakat mengenai bagaimana kondisi fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beliau mengatakan:

“Untuk kondisi tempat duduk dan fasilitas lainnya sudah memadai atau bisa dikatakan nyaman tetapi perlu adanya pembenahan terhadap fasilitas tersebut seperti disediakan lebih banyak jumlah agar yang menunggu tidak berdiri diruang tunggu.. (Wawancara dengan bapak Salim selaku masyarakat, 17 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai ketampilan fisik dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan dalam melayani pembuatan KTP Elektronik masih terdapat hambatan yaitu belum maksimalnya listrik dan jaringan wifi yang sering macet dikarenakan jaringan tidak stabil. Maka perlu adanya terobosan dan evaluasi dalam fasilitas agar kinerja pegawai tidak terhambat dan bisa melaksanakan tugasnya tepat waktu.

Tabel 5.2 : Hasil Observasi terkait indikator *Tangible*

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Observasi terhadap sarana prasarana
2	Waktu Kegiatan	Kamis 17 Maret 2022
3	Tempat Kegiatan	Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Uraian	Keterangan
4	Actor Yang Terlibat	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Masyarakat
5	Hasil Observasi	Dalam sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan dalam melayani pembuatan KTP Elektronik masih terdapat hambatan yaitu belum maksimalnya listrik dan jaringan wifi yang sering macet dikarenakan jaringan tidak stabil. Dapat penulis informasikan bahwa sarana prasarana atau bisa dikatakan ASET dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih dalam keadaan kurang baik dan dinilai kurang lengkap atau kurang memadai jika dibandingkan dari kebutuhan sebagai kantor yang berfungsi sebagai kantor pelayanan bagi masyarakat. Maka perlu adanya terobosan dan evaluasi dalam fasilitas agar kinerja pegawai tidak terhambat dan bisa melaksanakan tugasnya tepat waktu.

Sumber : Hasil observasi lapangan 2022

Berdasarkan hasil observasi penulis di atas tentang indikator *tangible* atau bukti langsung terhadap kenampakan fisik dari sarana prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik sejauh ini masih kurang dari kata sempurna, mungkin dalam ruangan dan komputer sudah sedikit memadai tetapi kinerja dari pekerja magang juga harus dijadikan hal yang serius agar pekerjaan yang dikerjakan menjadi lebih lancar dan baik. Dan juga wifi sangat penting bagi pekerja atau pegawai dalam melakukan pekerjaannya apalagi di masa zaman sekarang ini semuanya menggunakan data

input ke komputer tidak lagi menggunakan berkas manual seperti kertas.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan (*reability*), yaitu unsur pelayanan yang dapat dilihat dari kemampuan untuk melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Pelayanan publik yang baik harus mempunyai prosedur pelayanan yang sederhana dan jelas, sehingga dapat dipahami dan dilaksanakan dengan mudah oleh pengguna jasa. Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Menurut (Tjiptono, 2011:53) menjelaskan bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan

yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001:101).

Kaitan dimensi pelayanan reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2004:16) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan dapat dijelaskan bahwa pegawai di kantor Disdukcapil rata-rata lulusan sarjana dan sesuai dengan kualifikasi untuk menjadi karyawan di kantor Disdukcapil tersebut. Pegawai ini juga sering mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Tetapi pegawai yang ada tidak banyak alias jumlahnya sedikit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Nifto Anin, S.Sos., M.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Pelalawan, mengenai indikator *Reliability* tentang Bagaimana kehandalan pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Mengenai dengan kemampuan dan keahlian pegawai, sumber daya manusia kami dalam menangani pelayanan di Disdukcapil sebagian besar lulusan sarjana dan juga saya rasa mereka mampu mengerjakan pekerjaan dengan baik. Dan di disdukcapil juga terdapat kekurangan sumber daya manusia yang menangani proses pengurusan pembuatan kartu identitas penduduk.”(Wawancara bersama Bapak Nifto Anin, S.sos.,M.Sos selaku Kepala Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya penulis mewawancarai bapak Joni Naidi. S.Sos selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai seperti kondisi kehandalan pegawai, beliau menjawab:

“Petugas kami yang khusus menangani pelayanan kartu identitas penduduk elektronik ini sudah memiliki kehandalan dalam mengoperasikan komputer dan sarana prasarana penunjang lainnya. Mereka mengerjakan pekerjaan itu dengan tepat waktu.”(Wawancara bersama Bapak Joni Naidi, S.sos, selaku sekretaris Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Dalam indikator *reability* ini terdapat beberapa sub indikator yaitu:

a. Kecermatan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan didapatkan penjelasan yaitu pegawai Disdukcapil kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dianggap baik. Pekerjaan pegawai juga cermat dalam memproses data/dokumen yang ada.

Pada bagian sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang bagaimana cermatnya pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat, beliau mengatakan:

“Dalam kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat saya anggap sudah baik dan benar. Para pegawai selalu

teliti dengan setiap pekerjaan yang mereka lakukan. Dalam memroses data masyarakat yang ingin membuat KTP juga cepat dalam proses penginputan. mereka selalu mengutamakan pekerjaan agar tidak terjadi kendala dikemudian nanti seperti matinya listrik ataupun komputer terjadi kerusakan.” (Wawancara bersama bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 17 Maret 2022)

b. Memiliki Standar Pelayanan

Pada sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu bapak Nifto Anin janin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, beliau mengatakan:

“Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentunya kami sudah memiliki standar yang baik dan benar. Kami tidak sembarangan memberikan pelayanan kepada masyarakat karena akan ditakutkan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan tadi. Kami selalu memberikan pelatihan-pelatihan kepada para pegawai dan staf agar mereka tau apa yang harus dilakukan dan mereka sudah terbekali dengan ilmu. Tetapi untuk pegawai baru jika ada kekurangan dalam melayani masyarakat harap maklum karena mereka masih junior. Tetapi saya tekankan lagi kepada para pegawai agar menjaga profesionalitas kerja dan mengutamakan pelayanan maksimal terhadap masyarakat.” (Wawancara bersama bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, 17 Maret 2022)

c. Kemampuan dan Keterampilan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan

Yang Diberikan

Selanjutnya penulis melanjutkan penelitian dengan melakukan wawancara bersama dengan bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai seperti apa kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan, beliau menjawab:

“Dalam proses pelayanan pembuatan KTP Elektronik, kami secara langsung menyelesaikan dan memberikan pelayanan dalam mengolah data dan menginput data sesuai dengan visi dan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam misinya kami harus tanggap dan cepat dalam mengerjakan tugas akan dalam melayani masyarakat dalam pembuatan KTP. Kami juga

mensosialisasikan kepada masyarakat akan membuat KTP bagi yang membuat KTP dan mengurus KTP biasa dengan yang Elektronik.“(Wawancara bersama Bapak Sujono selaku pegawai Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Kemudian langkah selanjutnya penulis melanjutkan penelitian dengan mewawancarai bapak Salim selaku masyarakat mengenai bagaimana kondisi pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, beliau mengatakan:

“Dalam pelayanannya ada beberapa petugas yang masih enggan melayani masyarakat dengan baik. Ketika masyarakat datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil, ada petugas yang tidak menanya langsung apa yang diinginkan oleh masyarakat tersebut. Dalam melayani pun ada beberapa petugas yang cuek dan lambat dalam memproses masyarakat.”(Wawancara bersama Bapak Salim, selaku masyarakat, Kamis 17 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber tersebut di atas mengenai kemampuan dan keahlian pegawai dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hambatan yakni kemampuan dan keahlian pegawai masih dirasa kurang baik dalam melayani masyarakat. Tidak semua tetapi beberapa pegawai yang masih cuek akan kerjanya dan kurang ramahnya dalam melayani masyarakat yang datang untuk membuat KTP. Dalam menginput data pun terkadang mendapati kendala yakni kurang pahamnya beberapa pegawai dalam mengoperasikan komputer.

Berikut ini hasil observasi di lapangan yang ditemukan, pada tabel berikut:

Tabel 5.3 : Hasil observasi terkait indikator *realiblity* (kehandalan)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk kegiatan	Melihat Kemampuan Dan Kinerja Pegawai

No	Uraian	Keterangan
2	Waktu kegiatan	Kamis 17 Maret 2022
3	Tempat kegiatan	Kantor Disdukcapil
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Masyarakat
5	Hasil observasi	Kemampuan dan keahlian pegawai dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa hambatan yakni kemampuan dan keahlian pegawai masih dirasa kurang baik dalam melayani masyarakat. Tidak semua tetapi beberapa pegawai yang masih cuek akan kerjaannya dan kurang ramahnya dalam melayani masyarakat yang datang untuk membuat KTP. Dalam menginput data pun terkadang mendapati kendala yakni kurang pemahannya beberapa pegawai dalam mengoperasikan komputer.

Sumber : Hasil observasi lapangan 2022

Dari hasil observasi penulis di lapangan di atas tentang indikator *Reability* (Kehandalan) adalah sejauh ini mengenai kehandalan petugas sudah memiliki kehandalan dalam sarana prasarana atau perlengkapan dalam pelayanan sedangkan untuk etika sedikit perlu diperbaiki dan benahi. Dikarenakan banyak diantara semua pegawai masih cuek dan tidak ambil peduli dengan pelayanan ke masyarakat. Terkadang masyarakat merasa kesal akan perilaku pegawai tetapi ada juga pegawai yang cekatan dan fokus dalam melayani masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsivitas, yaitu kemampuan untuk membantu pemohon (masyarakat) berupa informasi atau memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap seperti adanya pengaduan konsumen atau pemohon (masyarakat),

sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen atau pemohon (masyarakat). Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2011:54) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif.

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat

membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan didapatkan penjelasan yaitu pegawai Disdukcapil kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah dianggap tanggap dan cekatan. hanya saja dengan kondisi dilapangan terkadang masih terjadi miskomunikasi, masyarakat masih merasa pegawai cuek dan tidak ramah terhadap mereka. Padahal pelayanan tersebut sudah sesuai dengan pelayanan standar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, mengenai indikator *Responsiveness* tentang bagaimana daya tanggap, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai sudah mempunyai daya tanggap yang baik, alias merespon masyarakat dengan cepat ketika ada yang mengurus berkas/dokumen seperti pembuatan KTP” (Wawancara bersama Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos, selaku masyarakat, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya penulis mewawancarai bapak Joni Naidi, S.Sos selaku sekretaris Disdukcapil mengenai bagaimana kecepatan dan kecermatan pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kecepatan dan ketangkasan pegawai dalam pelayanan pembuatan kartu identitas penduduk elektronik ini sudah dianggap baik. Yang mana masyarakat yang sudah memiliki dokumen/persyaratan untuk pembuatan kartu identitas penduduk dengan segera dillayani petugas dengan cepat”. (Wawancara bersama Bapak Joni Naidi, S.Sos, pegawai Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Sedangkan mengenai seperti apa respon terhadap keluhan masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

”Terkait untuk kecepatan dan kecermatan pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Pelalawan masih kurangnya santun dan ramah tamah ketika melayani masyarakat yang datang membuat KTP elektronik. Tetapi dalam mencetak KTP elektronik pegawai menyelesaikan dengan tepat waktu. (Wawancara Joni Naidi, S.Sos, pegawai Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

a. Merespon Setiap Masyarakat Yang Melakukan Pelayanan

Pada indikator ini peneliti melakukan wawancara bersama bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, menyebutkan bahwa:

“Menanggapi dengan keluhan masyarakat disertai penjelasan terkait fasilitas pelayanan yang belum memadai. Banyak keluhan yang masuk akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat. Agar lebih baik kedepannya maka harus ada pembenahan pelayanan yang baik agar tercapai visi misi dari disdukcapil dan bisa memberikan pelayanan terbaik.” (Wawancara bersama Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos, Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara bersama bapak Salim selaku masyarakat terkait masalah respon dari setiap pegawai terhadap masyarakat dalam proses pelayanan, beliau mengatakan:

“Terkadang para pegawai enggan melayani masyarakat yang datang untuk mengurus KTP, tetapi tidak semua pegawai yang seperti itu hanya ada beberapa orang saja. Mungkin karena mereka lelah seharian bekerja atau mungkin memang mempunyai etika yang kurang baik. Seharusnya mereka harus profesional.” (Wawancara bersama bapak Salim selaku masyarakat , 17 Maret 2022)

b. Kehandalan Dan Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan

Pada sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai masalah kehandalan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beliau menyebutkan:

“Dalam kehandalan dan kemampuan sudah tidak diragukan lagi, para pegawai berasal dari tamatan s1 minimal, ditambah lagi sudah mengikuti pelatihan-pelatihan beberapa kali dalam setahun tentunya mereka sudah mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Mereka sudah terbekali dengan ilmu dan pengalaman yang baik. Saya rasa sudah tidak diagukan lagi.” (Wawancara bersama bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 17 Maret 2022)

Selanjutnya bapak Salim selaku masyarakat menambahkan mengenai kondisi kehandalan dan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, beliau mengatakan:

“Jika melayani dengan baik maka kami sebagai masyarakat sudah tentu merasa puas, tapi masih banyak masyarakat mengeluhkan masalah ketidakpuasan mereka terhadap kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya tingkat keramahan pegawai.” (Wawancara bersama bapak Salim selaku masyarakat , 17 Maret 2022)

c. Menyampaikan Informasi Dengan Jelas Agar Tidak Terjadi Persepsi Negatif Dalam Pelayanan

Dalam sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu bapak Juno Junaidi Selaku Pegawai Dinas Pendudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan, beliau mengatakan bahwa:

“Kami dari barisan pegawai/staf sudah selalu mengingatkan kepada masyarakat bahwa berkas-berkas penting dalam pengurusan E-KTP misalnya jangan sampai ada yang lupa dibawa. Kami juga selalu memberikan pengarahan dan informasi kepada masyarakat akan berkas-berkas dan dokumen yang diperlukan dalam suatu pengurusan. Ditambah lagi sudah diberikan informasi pada papan informasi dibagian luar kantor agar masyarakat bisa membaca dan memotret informasi terssbut.” (Wawancara bersama bapak Juno Junaidi Selaku Pegawai Dinas Pendudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan, 17 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara penulis di atas mengenai *responsiveness* (daya tanggap) adalah menanggapi keluhan dapat terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya. Dalam menanggapi

keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk cukup tanggap. Karena dalam keluhan ini terdapat banyak keluhan terhadap kinerja pegawai akan keramahan terhadap masyarakat. Maka kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pelalawan merespon dengan baik setiap keluhan dari masyarakat.

Berikut ini hasil observasi penulis di lapangan ditemukan pada tabel berikut:

Tabel 5.4 : Hasil Observasi Terkait Indikator *Responsivenss* (daya tanggap)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Kecepatan dan daya tanggap pegawai terhadap keluhan masyarakat
2	Waktu Kegiatan	Kamis 17 Maret 2022
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Pelalawan
4	Actor Yang Terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Masyarakat
5	Hasil Observasi	Keluhan dapat terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya. Dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk cukup tanggap. Karena dalam keluhan ini terdapat banyak keluhan terhadap kinerja pegawai akan keramahan terhadap masyarakat. Maka kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pelalawan merespon dengan baik setiap keluhan dari masyarakat.

Sumber : Hasil Observasi Lapangan 2022

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan mengenai indikator *Responsiveness* atau daya tanggap dapat dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan masih banyak pegawai kurang cepat dan tanggap melayani masyarakat. Dan dalam banyak keluhan dari masyarakat terdapat keluhan akan pegawai yang

kurang ramah dalam melayani masyarakat. Tetapi dari sisi pendribusian kartu identitas penduduk elektronik seperti menginput data dan pencetakan KTP elektronik masyarakat pegawai dibidang cepat dalam hal itu. Sedangkan mengenai respon pegawai terhadap keluhan dari masyarakat tergantung seperti apa keluhan dari masyarakat itu sendiri, selagi pegawai bisa membantu maka akan direspon dengan cepat.

4. **Jaminan** (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012:55) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga

ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan dapat dijelaskan bahwa Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengupayakan untuk tepat waktu dalam pembuatan E-KTP di kabupaten agar masyarakat tidak lama menunggu dan bisa menggunakan E-KTP tersebut sesuai kebutuhan masing-masing, tetapi dikarenakan sarana prasarana yang kurang memadai terkadang masih terdapat kendala yaitu ada KTP yang belum bisa dicetak dengan tepat waktu. Dalam biaya Disdukcapil tidak memungut biaya sepeserpun alias gratis dari masyarakat karena sudah menjadi tanggung jawab pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulsi dengan Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, mengenai indikator *assurance* (Jaminan) tentang bagaimana jaminan waktu, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam jaminan waktu di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini, kami mengusahakan untuk tepat waktu dan cepat dalam penyelesaian kartu identitas penduduk elektronik. (Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos selaku Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 17 maret 2022)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam penjaminan biaya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap pembuatan kartu identitas penduduk elektronik itu tidak dipungut biaya sepeserpun alias gratis, sekarang sudah tidak adanya biaya pelayanan (gratis).” (Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos selaku Kepala Dinas Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Pada indikator jaminan ini terdapat beberapa sub indikator yaitu sebagai berikut:

a. Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu

Pada sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan para narasumber yaitu bapak Juno Junaidi Selaku Pegawai Dinas Pendudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan dan bapak Sujono selaku pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bapak Juno Junaidi mengatakan:

“Dalam penjaminan waktu masih perlu perbaikan kedepannya dalam mengefektifkan waktu dalam pelayanan pembuatan kartu identitas penduduk elektronik. Agar tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama dalam jadinya KTP mereka sesuai waktu yang berlaku” (Wawancara bersama Bapak Juno Naidi selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak Sujono Selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai jaminan waktu mengatakan bahwa:

“Kalau jaminan waktu kami tepat waktu dalam mencetak kartu tanda penduduk hanya saja terkadang dalam menginput data terdapat kendala listrik mati dan mengakibatkan tidak bisanya mengoperasikan komputer dan terkadang jaringan wifi yang lelet mengakibatkan setiapdata harus diulang menginput.” (Wawancara bersama Bapak Sujono selaku pegawai Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak Salim, selaku masyarakat pengelola mengenai jaminan waktu dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam jaminan waktu pencetakan kartu tanda penduduk elektronik terbilang cukup cepat. Tetapi perlu adanya pembenahan seperti penambahan alat mesin pencetak E-KTP agar tidak menunggu terlalu lama bagi masyarakat yang belum siap KTPnya” (Wawancara bersama Bapak Salim, Selasa 17 Maret 2022)

b. Kegiatan Menjaga Kepastian Atau Keadaan Dan Indikasi Menimbulkan Kepercayaan

Pada sub indikator ini peneliti menguraikan bagaimana pegawai menjaga kepastian dalam memberikan pelayanan yang tidak memungut biaya sepeser pun dari masyarakat agar terjadi kepercayaan masyarakat kepada pegawai maupun Disdukcapil Pelalawan. Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, Beliau mengatakan bahwa:

“Setiap masyarakat yang datang membuat KTP elektronik kami menjamin tidak adanya pungutan biaya speserpun alias gratis. Karena semua biaya ditanggung oleh pemerintah.” (Wawancara bersama Bapak Juno Naidi selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Juno Junaidi selaku Pegawai Dinas Pendudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan, beliau menyampaikan bahwa:

“Kami tidak pernah meminta uang untuk biaya apapun alias gratis, tidak ada pungutan liar dalam pelayanan pembuatan KTP ini dan kami sebagai pegawai juga menolak jika ada masyarakat yang memberikan uang sebagai administrasi” (Wawancara bersama Bapak Sujono selaku pegawai Dinas Kependudukan Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Salim selukumasyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Selama ini kami tidak pernah diminta biaya apapun dalam pembuatan KTP elektronik baik dari pegawai, sekretaris maupun kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Pelalawan karena mereka mensosialisasikan ke masyarakat bahwa semua beban

biaya ditanggung oleh pemerintah” (Wawancara bersama Bapak Salim, Selasa 17 Maret 2022)

c. Petugas Harus Menjaga Etika Dan Kesopanan Dalam Memberikan Pelayanan Dengan Baik

Dalam sub indikator ini peneliti menguraikan bahwa petugas harus selalu menjaga kode etik terutama sopan dalam melayani masyarakat agar tercapai tingkat kepuasan dari masyarakat itu sendiri. Pada sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, beliau mengatakan:

“Menurut saya pribadi para pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menjaga etika dalam berkomunikasi dengan masyarakat baik dalam kantor maupun di luar kantor. Para pegawai sangat menjaga kesopanan dalam bertutur kata dan bersikap kepada masyarakat.” (Wawancara bersama bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, 17 Maret 2022)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan bapak Salim selaku masyarakat terkait etika dan kesopanan para pegawai dalam memberikan pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan ada beberapa para pegawai masih tidak sopan dan bersikap cuek terhadap masyarakat yang datang ke kantor untuk membuat E-KTP, mereka masih enggan melayani masyarakat terlebih dahulu seperti menyapa atau menanyakan keperluan dari masyarakat tersebut.” (Wawancara bersama bapak Salim selaku masyarakat, 17 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai jaminan waktu pelayanan belum terlaksana dengan baik karena dalam penginputan data ke *server* belum dapat selesai sesuai waktu yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu masih kurang kuatnya jaringan wifi dan listrik yang sering hidup mati dengan tidak waktu yang teratur. Sehingga

masyarakat akan menunggu sedikit lama yang menyebabkan pelayanan KTP elektronik menjadi terhambat serta tidak sesuai dengan aturan yang berlaku untuk pembuatan KTP elektronik yang seharusnya produk ini dapat didistribusikan kepada masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan jaminan waktu untuk pelayanan KTP elektronik belum dapat terlaksana dengan baik dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam pelayanan KTP elektronik.

Berikut ini hasil observasi penulis temukan di lapangan pada tabel berikut :

Tabel 5.5: Hasil Observasi Terkait Indikator Assurance (Jaminan)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Jaminan waktu dan jaminan biaya operasional
2	Waktu Kegiatan	Kamis 17 Maret 2022
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Pelalawan
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Masyarakat
5	Hasil observasi	Jaminan waktu pelayanan belum terlaksana dengan baik karena dalam penginputan data ke <i>server</i> belum dapat selesai sesuai waktu yang telah ditetapkan, hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu masih kurang kuatnya jaringan wifi dan listrik yang sering hidup mati dengan tidak waktu yang teratur. Sehingga masyarakat akan menunggu sedikit lama yang menyebabkan pelayanan KTP elektronik menjadi terhambat serta tidak sesuai dengan aturan yang berlaku untuk pembuatan KTP elektronik yang seharusnya produk ini dapat

No	Uraian	Keterangan
		disistribusikan kepada masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan jaminan waktu untuk pelayanan KTP elektronik belum dapat terlaksana dengan baik dengan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku dalam pelayanan KTP elektronik.

Sumber: Hasil observasi lapangan 2022

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan mengenai indikator *assurance* atau jaminan dapat dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan untuk jaminan waktu dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Pelalawan mengusahakan dengan semaksimal mungkin tepat waktu dalam penyelesaian kartu identitas penduduk elektronik hanya saja terkendala dengan dalam input data dikarenakan listrik yang sering mati dan jaringan wifi yang kurang memadai. Sedangkan untuk jaminan biaya dalam pengurusan kartu identitas penduduk elektronik di tanggung oleh pemerintah alias gratis.

5. Empati (*Empaty*)

Menurut Tjiptono, (2011:53) menjelaskan bahwa suatu organisasi memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan,

simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan dapat dijelaskan bahwa pegawai Disdukcapil kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah termasuk ramah dan sopan dalam melayani masyarakat yang datang. Hanya saja terdapat beberapa pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, hal ini dikarenakan masih kurang kesadaran dalam diri untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, mengenai indikator *empathy* (empati) tentang kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Jika masalah keramahan dan kesopanan saya rasa sudah cukup ramah mereka dalam melayani, yang diberikan meliputi kepedulian dan perhatian kepada masyarakat. Hanya saja ada beberapa pegawai yang masih kurang sopan dan ramah terhadap masyarakat” (Wawancara bersama Bapak Nifto Anin, S.Sos.,M.Sos, selaku masyarakat, Kamis 17 Maret 2022)

Dalam indikator *empathy* ini terdapat beberapa sub indikator yaitu di bawah ini:

a. Sikap Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Pada sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yaitu Bapak Joni Naidi, S.Sos selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil mengenai kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan saya menjamin para pegawai sudah memberikan sikap yang baik dan positif. Dapat dilihat kesopanan dan keramahan, selalu besikap ramah kepada masyarakat agar mereka merasa nyaman dalam melakukan pelayan kartu identitas anak serta terwujudnya dalam kemudahan melakukan komunikasi yang baik dalam memahami kebutuhan masyarakat. Tetapi ada beberapa pegawai baru yang masih beradaptasi dengan lingkungan dan kurang ramah terhadap masyarakat” (Wawancara bersama Bapak Joni Naidi, S.Sos, pegawai Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak Sujono pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam perihal memberikan pelayanan kepada masyarakat, kami sudah memberikan tingkat kesopanan dan keramahan yang baik, karena hal yang terpenting bagi kami adalah etika dalam melayani sangat diperlukan agar memberi kepuasan kepada masyarakat yang datang. Jika tidak sopan dan ramah maka gagal dalam melakukan pelayanan. Tetapi semaksimal mungkin kami sudah melakukan pelayanan dengan sopan dan ramah” (Wawancara bersama Bapak Sujono selaku pegawai Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Sedangkan mengenai tentang diskriminatif dalam pelayanan masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Kami sudah melayani masyarakat dengan baik dan tidak membedakan antara keluarga dan kerabat maupun teman dekat. Kami mendahulukan orang-orang yang datang terlebih dahulu menyerahkan berkas. Kami memproses dengan baik dan adil. Oleh karena itu, kami dituntut oleh atasan dan diberikan sosialisasi secara berkala agar melaksanakan tugas dengan baik. Kami selalu mengedepankan sikap adil dikarenakan itu adalah salah satu bagian terpenting dalam pelayanan” (Wawancara bersama Bapak Sujono selaku pegawai Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Selanjutnya penulis mewawancarai Bapak Salim, selaku masyarakat mengenai tentang kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam hal sikap petugas, kesopanan dan keramahan di dinas kependudukan pencatatan sipil, sudah dianggap ramah, hanya saja ada beberapa pegawai yang kurang ramah, mungkin pegawai baru. Dan secara umum kami pun merasa tidak terlayani dengan baik.”(wawancara bersama Bapak Salim, masyarakat, Kamis 17 Maret 2022)

Sedangkan mengenai tentang diskriminatif dalam melakukan pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Tetapi dalam pelayanan diskriminatif, pegawai tidak ada yang melakukan pelayanan yang membedakan-bedakan dalam proses pelayanan pembuatan KTP eletronik. Intinya mereka secara adil melayani masyarakat yang membuat KTP, mendahulukan mereka yang datang lebih dahulu dan melayani belakangan pada mereka yang datang belakangan.” (wawancara bersama Bapak Salim, masyarakat, Kamis 17 Maret 2022)

b. Karyawan/Staf Mampu Menempatkan Dirinya Pada Masyarakat Agar Dapat Menimbulkan Hubungan Dan Komunikasi Yang Baik

Pada sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, beliau mengatakan bahwa:

"Para pegawai/karyawan sudah memberikan pelayanan yang sangat baik. Mereka juga akrab dengan masyarakat dikarenakan

para pegawai juga berasal dari masyarakat tersebut, tentu mereka berteman bahkan bertetangga. Dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dilakukan dengan akrab seperti bertutur kata lembut dan mencari solusi untuk masalah yang masyarakat alami.” (Wawancara bersama bapak Nifto Anin selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, 17 Maret 2022)

Peneliti juga mewawancarai bapak Joni Naidi, S.Sos selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil , beliau mengatakan bahwa:

“Menurut pandangan saya para pegawai berasal dari masyarakat di kawasan Disdukcapil Pelalawan, otomatis mereka sudah banyak yang kenal dengan masyarakat. Maka masyarakat lebih mudah untuk berkomunikasi dengan para pegawai/staf. Ditambah lagi dengan pelatihan-pelatihan untuk para pegawai akan pentingnya memberika pelayanan yang baik seperti keramahan dan kesopanan kepada masyarakat agar tercapainya kepuasan masyarakat dalam mengurus KTP dan berkas lainnya.” (Wawancara bersama bapak Joni Naidi, S.Sos selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil , 17 Maret 2022)

c. Kepedulian Pada Masyarakat Memberikan Perhatian Pribadi Dengan Masyarakat

Dalam sub indikator ini peneliti melakukan wawancara dengan bapak Joni Naidi, S.Sos selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Disdukcapil, beliau mengatakan:

“Tidak adanya pegawai yang lebih mementingkan pihak keluarganya dalam membuat KTP elektronik tersebut. Semuanya adil dandilaksanakan sesuai prosedur. Selanjutnya pegawai tidak pernah mau menerima imbalan demi mempercepat pelayanan kartu identitas penduduk elektronik serta selalu adil dalam melayani” (Wawancara bersama Bapak Joni Naidi, S.Sos, pegawai Disdukcapil, Kamis 17 Maret 2022)

Peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Salim selaku masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Jika pelayanan kartu identitas penduduk elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil tidak adanya diskriminatif dalam pelayanan kartu identitas penduduk. Semua petugas melayani dengan bersikap adil.” (Wawancara bersama Bapak

Salim selaku masyarakat, Kamis 17 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai *Empathy* (Empati) terhadap beberapa narasumber, penulis menyimpulkan bahwa dalam perihal kesopanan dan keramahan pegawai terhadap memberikan pelayanan masih belum maksimal dikarenakan masih ada karyawan yang kurang sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan. Tetapi dalam masalah keadilan pegawai sangat adil dalam menyelesaikan pekerjaan dalam mencetak kartu tanda penduduk elektronik yang sudah layak didistribusikan. Intinya sudah tidak adanya pelayanan yang mendahulukan golongan tertentu.

Berikut ini hasil observasi penulis temukan di lapangan pada tabel berikut :

Tabel 5.6: Hasil Observasi Terkait Indikator *Empathy* (Empati)

No	Uraian	Keterangan
1	Bentuk Kegiatan	Kesopanan dan keramahan serta bersikap adil pegawai terhadap masyarakat
2	Waktu Kegiatan	Kamis 17 Maret 2022
3	Tempat Kegiatan	Kantor Disdukcapil Pelalawan
4	Aktor yang terlibat	Kepala Dinas Disdukcapil Sekretaris Disdukcapil Pegawai Disdukcapil Masyarakat
5	Hasil observasi	Dalam perihal kesopanan dan keramahan pegawai terhadap memberikan pelayanan masih belum maksimal dikarenakan masih ada karyawan yang kurang sopan dan ramah dalam melakukan pelayanan. Tetapi dalam masalah keadilan pegawai sangat adil dalam menyelesaikan pekerjaan dalam mencetak kartu tanda penduduk elektronik yang sudah layak didistribusikan. Intinya sudah tidak adanya pelayanan yang mendahulukan golongan tertentu.

Sumber : Hasil observasi lapangan 2022

Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan mengenai indikator *empathy* atau empati dalam memberikan pelayanan untuk keramahan dan kesopanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Pelalawan, masih terdapat ramah dan sopan, sedangkan dalam hal deskriminatif tidak adanya sikap deskriminatif yang dilakukan dan tidak membeda-bedakan pihak manapun.

C. Faktor-faktor penghambat Dalam Pelayanan Kartu Identitas Penduduk Elektronik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan ditemukan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu identitas penduduk elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut:

1. Dalam indikator *Tangibles* atau bukti langsung yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana dalam penunjang pelayanan kartu identitas penduduk, seperti listrik yang kurang memadai atau tidak adanya mesin *gendset* jika terjadi listrik mati dari PLN, wifi yang kurang bagus dalam pengoperasian jaringannya serta mesin pencetak E-KTP yang sudah rusak dan tidak ada perbaikan. Sehingga terhambatnya proses pelayanan pembuatan kartu identitas penduduk elektronik ini.
2. Dalam indikator *Realibility* atau Kehandalan, untuk kemampuan dan keahlian pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil terdapat kekurangan sumber daya manusia yang mempuni dibidangnya dalam menangani proses pengurusan pembuatan kartu identitas penduduk.
3. Dalam indikator *Responsivenses* atau Daya Tanggap terkendala akan

kinerja pegawai baru atas keramahan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sikap dari kinerja pegawai seperti ini membuat hambatan yang cukup buruk terhadap proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan.

4. Dalam indikator *Assurance* atau Jaminan waktu terkendala oleh jarak tempuh, jarak antar desa ke tempat pelayanan sangat jauh bisa memakan waktu, beberapa wilayah seperti daerah tertinggal, terpencil sulit dijangkau sehingga menjadi penyebab terhambatnya pelayanan kartu identitas penduduk elektronik yang tidak terdata.
5. Dalam indikator *Empathy* atau Empati terkendala oleh ketidakramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk elektronik. Pegawai mengabaikan ketika masyarakat datang dan enggan melakukan percakapan terlebih dahulu seperti menanyakan apa keperluan dari masyarakat yang datang tersebut.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu identitas Penduduk elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pelalawan belum terlaksana dengan baik dan masih banyak terdapat kekurangan dikarenakan kinerja pegawai dan sarana prasarana yang ada belum optimal. Hal ini dikarenakan terdapat hambatan berupa kompetensi pegawai yang memberikan pelayanan serta kurangnya kecakapan pegawai yang menangani pelayanan sosialisasi pelayanan kartu tanda penduduk serta juga belum adanya perbaikan dan penambahan fasilitas pendukung pelayanan.
2. Dari hasil penelitian ini juga ditemukan beberapa hambatan-hambatan dalam Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pelalawan, dimana hambatan tersebut adalah :
 - a Masih banyak terdapat kurangnya sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan kartu tanda penduduk, seperti mesin pencetak kartu tanda penduduk dan kurang lancarnya jaringan wifi untuk

digunakan oleh pegawai dalam menginput data. Sehingga terhambatnya proses pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik ini.

- b Terdapat kekurangan sumber daya manusia yang menangani proses pengurusan pembuatan kartu tanda penduduk.
- c Kurangnya kesadaran dari pegawai akan sikap ramah dan sopan terhadap masyarakat.
- d Dikarenakan jauh dan waktu terkendala oleh jarak tempuh, jarak antar desa ke tempat pelayanan sangat jauh bisa memakan waktu yang cukup lama, beberapa wilayah seperti daerah tertinggal, terpencil sulit dijangkau sehingga menjadi penyebab terhambatnya pelayanan kartu tanda penduduk yang tidak terdata.

B. Hambatan

Dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih sangat belum maksimal. Faktor paling utama adalah kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang pembuatan kartu tanda penduduk tersebut. Sebagaimana diketahui pembuatan kartu tanda penduduk pada zaman sekarang ini untuk pembuatan kartu tanda penduduk sudah menggunakan sistem online. Tidak lagi hanya berpatokan pada data yang ditulis tangan atau menjadikannya sebagai berkas. Jika semua sudah dijalankan dengan sistem online tentunya harus ditunjang dengan peralatan/saranan prasana yang sesuai seperti komputer, wifi, mesin cetak/printer, dan hardisk untuk penyimpanan data masyarakat agar tidak hilang.

Aliran listrik juga tak kalah pentingnya untuk dibahas dikarenakan

semua sarana dan prasarana yang sudah penulis sebutkan diatas menggunakan listrik agar bisa dioperasikan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan penulis menemukan hambatan yang tentunya membuat pelayanan dan proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik tidak berjalan dengan maksimal. Sarana dan prasarana di kantor Disdukcapil Pelalawan masih banyak yang kurang seperti komputer masih sedikit yang bisa dioperasikan dikarenakan banyak yang sudah rusak, mesin cetak hanya ada beberapa sehingga menyulitkan karyawan mencetak berkas yang diinginkan dengan cepat, jaringan wifi memang ada tetapi tidak beroperasi dengan baik dikarenakan tidak punya jangkauan jaringan yang baik alias sering macet-macet atau ngelag, dan aliran listrik PLN yang kadang suka mati mendadak membuat kinerja penginputan data menjadi macet dan melambatkan pegawai dalam memproses data masyarakat.

C. Saran

Adapun saran yang penulis berikan dalam penelitian ini mengenai pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pelalawan adalah sebagai berikut:

1. Dalam Pelayanan Pembuatan KTP elektronik perlu ditinjau kembali terkait *Tangibles* dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan juga komunikasi para pegawai terhadap masyarakat agar adanya kelancaran dalam memberikan pelayanan tersebut. Seharusnya kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pelalawan menyediakan lebih banyak lagi sarana dan prasarana agar kinerja pegawai yang memproses pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik seperti penambahan komputer, mesin cetak KTP, wifi yang cangkupan jaringannya

sangat baik dan menyediakan mesin Diesel agar ketika listrik mati tidak harus menunggu hidup dulu baru mulai mengerjakan kerja yang masih terbengkalai. Mesin Diesel sangat berguna jika tiba-tiba aliran listrik PLN mati.

2. Perlu adanya evaluasi untuk pegawai yang masih tidak bekerja dengan maksimal. Pegawai harus tanggap jika ada masyarakat yang datang mengurus administrasi baik mengurus KK maupun membuat KTP elektronik. Dan juga perlu adanya perbaikan dan penambahan fasilitas pendukung pelayanan KTP elektronik sehingga dapat mewujudkan pelayanan KTP sesuai harapan seperti penambahan alat mesin cetak KTP dan tidak membuat masyarakat menunggu terlalu lama. Dan juga perlu adanya dukungan penuh dari masyarakat kepada pemerintah untuk berpartisipasi dan ikut serta dalam pelayanan KTP elektronik.
2. Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk harus diprioritaskan karena pelayanan kartu tanda penduduk ini merupakan salah satu dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga Indonesia yang sah. Serta upaya yang akan dilakukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten Pelalawan untuk mengatasi hambatan KTP elektronik segera diperbaiki agar terealisasi dalam pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.
3. Perlu adanya sosialisasi program kartu tanda penduduk kepada masyarakat supaya masyarakat tahu dengan adanya program ini serta masyarakat juga mengerti kegunaan dan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Hardyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator, dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiyansyah, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Gava Media, Yogyakarta
- Nawawi, Hadari, 1998, *Metodologi Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2010, *Metodologi Ilmu Perimerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Patilima, Hamid. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Jakarta..
- Sugiyono., 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Tarigan, D. S. D. (2017). *Standar Kualitas Pelayanan Didalam Pengurusan E-KTP Di Kecamatan Basitang Kabupaten Langkat*.
- Tahadju, M. *Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dikantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu*. Katalogis, 4 (12).
- Tjiptono, Fandy, 1995. *Total Quality Manajemen*. Andi Offset : Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Yulianti. (2020) *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dikabupaten Pelalawan: Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

B. Jurnal

- Praditya, D. (2014). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Di Tingkat Pemerintahan Desa*. Jurnal Penelitian Komunikasi, 17(2), 129-140
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, 1(5),981- 990.
- Suleman, S. (2019). *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan*. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik. 5(1), 1-3.

Zulhakim,A. A. (2014). *Analisi Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan E- KTP Di Kecamatan Air Nipis Kabupaten Bengkulu Selatan*. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 3(2), 25-34.

C. Perundang-Undangan

Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kota Palu,

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Presiden RI Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Wali Kota Palu Nomor 20 Tahun 2012 tentang Persyaratan dan Tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Peraturan Walikota Palu Nomor 22 Tahun 2008 tentang uraian tugas, fungsi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan public.