

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

**EVALUASI PELAYANAN BERBASIS *ONLINE* DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN
SINGINGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

**Rahmat Raffi Rinanda
NPM : 137310421**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING


Nama : Rahmat Raffi Rinanda
NPM : 137310421
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas
Pelayanan


Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam Komprehensif.

Pembimbing I,

Pekanbaru, 6 Maret 2020

Pembimbing II,


Andriyus, S.Sos., M.Si


Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,


Budi Muliando, S.IP, M,Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Rahmat Raffi Rinanda
NPM : 137310421
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan


Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Bidang Ilmu-Ilmu Sosial.

Pekanbaru, 06 Februari 2019


Ketua,


Sekretaris,


Dra. Hj. Monalisa, M.


Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

Anggota,


Mengetahui,
Wakil Dekan I,


Andriyus, S.Sos., M.Si

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 668/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 27 Desember 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Sabtu tanggal, 28 Desember 2019 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Rahmat Raffi rinanda
NPM : 137310421
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : *Evaluasi pelayanan berbasis online di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singing dalam peringkat kualitas pelayanan.*

Nilai Ujian : Angka : " 77,6 " ; Huruf : " B + "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra.Hj.Monalisa, M.	Ketua	1.
2.	Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP	Sekretaris	2.
3.	Dr. Zainal, S.Sos., M.Si.	Anggota	3.
4.	Andriyus,S.Sos., M.Si	Anggota	4.
5.	Syaprianto,S.Sos., M.Si.	Anggota	5.
6.	Agung Wicaksono, MPA	Notulen	6.

Pekanbaru, 06 Februari 2020
An. Dekan,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Rahmat Raffi Rinanda
NPM : 137310421
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas
Pelayanan

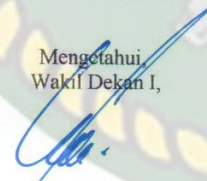
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan korektif dan masukan Tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 6 Maret 2020

Ketua, An Tim Penguji
Sekretaris,


Dra. Hj. Monalisa, M.


Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP


Mengotahui
Wakif Dekan I,

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,


Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si


Budi Mulianto, S.IP, M,Si

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah Skripsi yang sederhana ini aku persembahkan sebagai sedikit tanda bukti dan ucapan terimakasihku kepada segenap hamba Allah SWT yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini

Sungguh aku tak mampu menggantikan kasihmu dengan apapun, tiada yang dapat ku berikan agar setara dengan pengorbananmu kasih sayangmu tak pernah bertepi cinta mu tak pernah berujung tiada kasih seindah kasihmu tiada cinta semurni cintamu

ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan ku sayangi yaitu ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai tanda bukti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga

Semoga tuhan tetap melimpahkan rahmat dan karunia nya yang tiada terputus kepada ibu ku tercinta tak lupa pula kepada seluruh keluarga besar ku kakak abang dan juga keponakan keponakanku serta adik adik tercintaku dan juga kepada teman-temanku yang telah membantu baik materil maupun moril serta motivasiku dalam menyelesaikan studi

Semoga Allah membahwas amal baik beliau dengan rahmat dan karunia yang setimpal, Amin...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan”**. Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran, dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Dr.H.Moris Adidi Yogya,M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Budi Mulianto, S.IP, M.Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

4. Andriyus, S.Sos., M.Si Sebagai Pembimbing I saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
5. Dita Fisdian Adni.,S.IP.,M.IP Sebagai Pembimbing II saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
6. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian penulisan Penulisan Skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.
9. Kepada seluruh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk

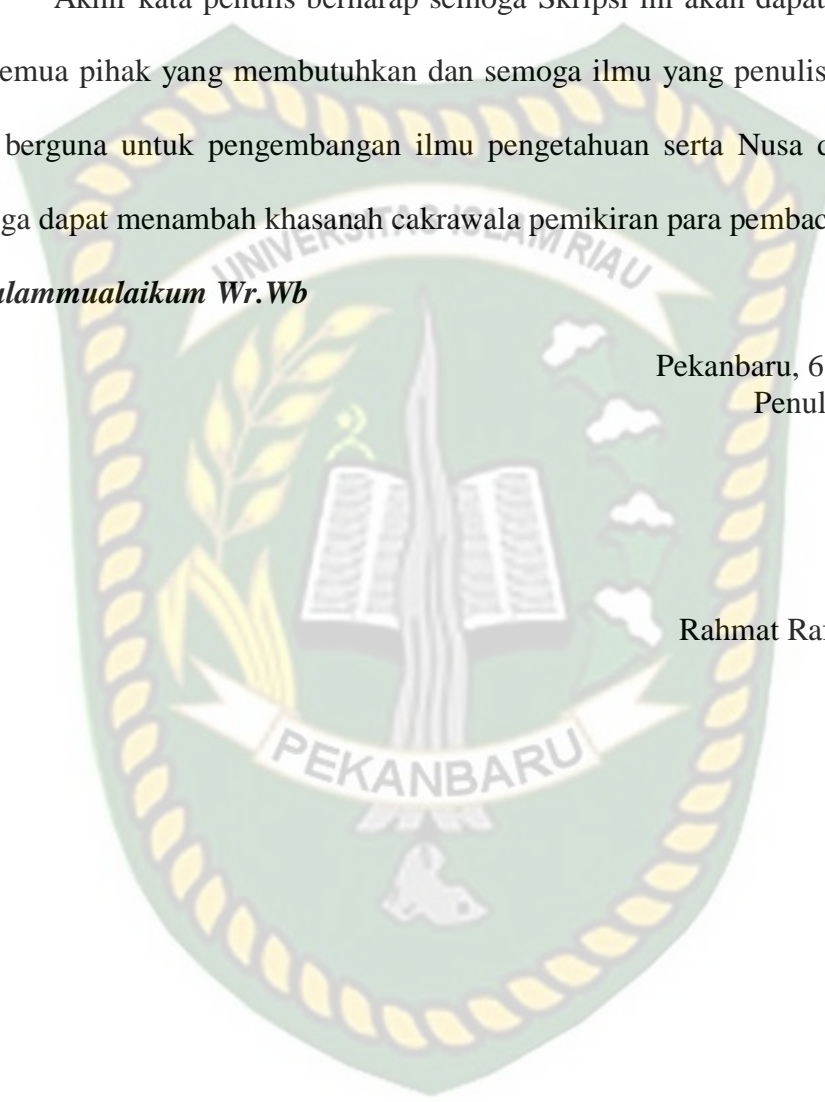
kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi adik-adik tingkat berikutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta Nusa dan Bangsa, dan juga dapat menambah khasanah cakrawala pemikiran para pembaca.

Wassalammualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 6 Maret 2020
Penulis

Rahmat Raffi Rinanda



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1. Tujuan Penelitian.....	12
2. Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	13
1. Konsep Pemerintahan.....	13
2. Konsep Organisasi Pemerintahan.....	27
3. Konsep Manajemen Pemerintahan.....	29
4. Konsep Evaluasi.....	33
5. Konsep Pelayanan.....	37
6. Inovasi Pelayanan.....	42
7. Konsep <i>E-Government</i>	45
B. Penelitian Terdahulu.....	50
C. Kerangka Pikir.....	52
D. Konsep Operasional.....	53
E. Operasional Variabel.....	56
F. Teknik Pengukuran.....	57
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	61
B. Lokasi Penelitian.....	62
C. Populasi dan Sampel.....	62
D. Teknik Penarikan Sampel.....	64

E. Jenis dan Sumber Data	65
F. Teknik Pengumpulan Data	66
G. Teknik Analisis Data.....	67
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	68

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	70
1. Sejarah Kabupaten Kuantan Singingi	71
2. Kondisi Geografis Kabupaten Kuantan Singingi	71
3. Topografi Kabupaten Kuantan Singingi	73
4. Demografi Kabupaten Kuantan Singingi	74
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	76
1. Visi dan Misi Dinas Disdukcapil Kabupaten Kuansing.....	78
2. Tujuan dan Sasaran Disdukcapil Kabupaten Kuansing	79
C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	81

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	82
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia	84
3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	85
B. Hasil Dan Pembahasan Mengenai Indikator Variabel Terkait Penelitian Berjudul Evaluasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan.....	87
1. Efektivitas.....	87
2. Efisiensi	93
3. Kecukupan	99
4. Pemerataan	105
5. Responsivitas.....	109
6. Kecukupan.....	115
C. Rekapitulasi Hasil Penelitian Yang Berjudul Evaluasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan	120
D. Faktor Penghambat yang Dialami Oleh Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Berbasis <i>Online</i> untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan	123

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	125
--------------------	-----

B. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	132
LAMPIRAN.....	135



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	4
I.2 : Jumlah Wajib E-KTP Kabupaten Kuantan Singingi.....	7
I.3 : SOP Pelayanan Penerbitan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	9
II.1 : Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu.....	50
II.2 : Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	56
III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Pengelolaan Sistem Berbasis Jaringan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	63
III.2 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Pengelolaan Sistem Berbasis Jaringan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	69
IV.1 : Luas Wilayah Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Kuantan Singingi.....	72
IV.2 : Luasn Wilayah dan Jumlah Penduduk Kuantan Singingi.....	74
IV.3 : Mayoritas Mata Pencaharian Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi.....	76
V.1 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Pegawai Disdukcapil.....	83
V.2 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Masyarakat.....	83
V.3 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Pegawai Disdukcapil.....	84
V.4 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Masyarakat.....	85
V.5 : Klasifikasi responden menurut latar belakang Jenjang Pendidikan Pegawai Disdukcapil.....	86

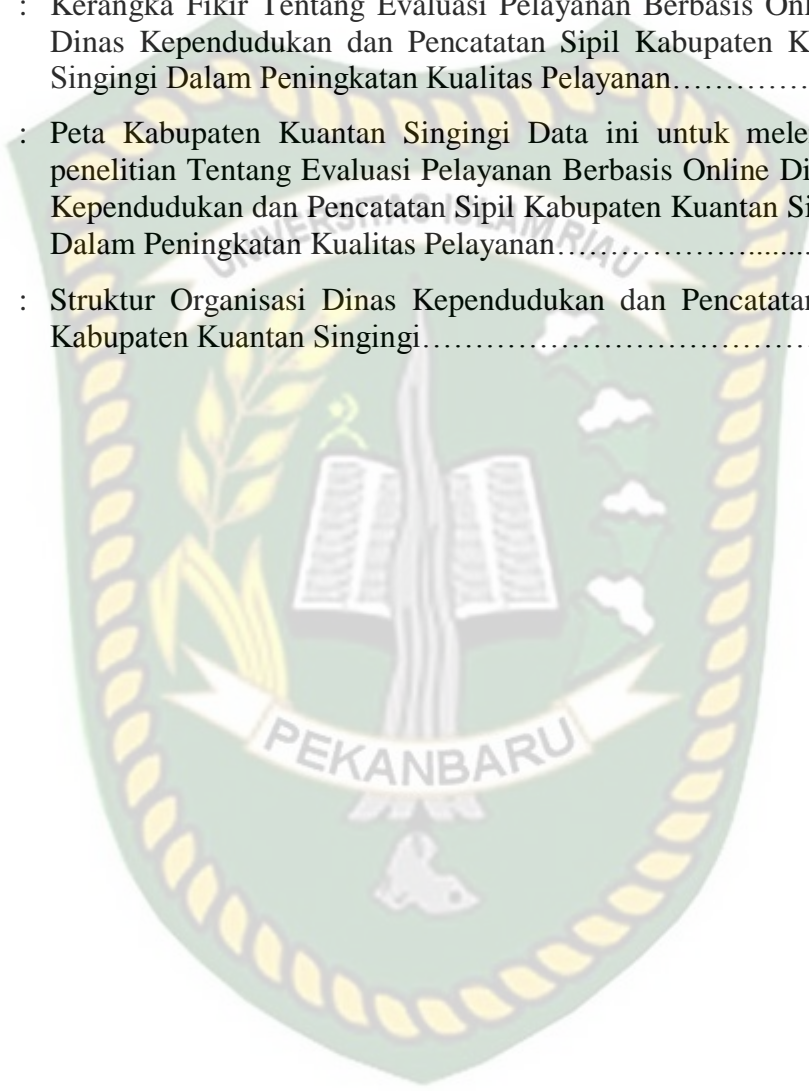
V.6	: Klasifikasi responden menurut latar belakang Jenjang Pendidikan Masyarakat.....	86
V.7	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai Disdukcapil terhadap Indikator Efektivitas.....	88
V.8	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Efektivitas.....	89
V.9	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai Disdukcapil terhadap Indikator Efisiensi.....	94
V.10	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Efisiensi.....	95
V.11	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai Disdukcapil terhadap Indikator Kecukupan.....	100
V.12	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Kecukupan.....	101
V.13	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai Disdukcapil terhadap Indikator Pemerataan.....	105
V.14	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Pemerataan.....	106
V.15	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai Disdukcapil terhadap Indikator Responsivitas.....	110
V.16	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Responsivitas.....	111
V.17	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Pegawai Disdukcapil terhadap Indikator Ketepatan.....	116
V.18	: Distribusi frekuensi tanggapan responden Masyarakat terhadap Indikator Ketepatan.....	117
V.19	: Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terkait Dengan Penelitian Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	121
V.20	: Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terkait Dengan Penelitian Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Fikir Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	53
IV.1 : Peta Kabupaten Kuantan Singingi Data ini untuk melengkapi penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	70
IV.2 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.....	77

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Daftar Kuesioner Pegawai Terkait Dengan Penelitian Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	135
2 : Daftar Kuesioner Masyarakat Terkait Dengan Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	140
3 : Daftar Wawancara Terkait Dengan Penelitian Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	145
4 : Daftar Rekap Telly Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Pegawai).....	149
5 : Daftar Rekap Telly Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Masyarakat).....	151
6 : Foto Dokumentasi Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	157
7 : Surat Rekomendasi Penelitian dari Universitas Islam Riau terkait Penelitian Berjudul Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan	161
8 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Terkait Judul Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	162
9 : Surat Balasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Terkait Judul Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	163

SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Komprehensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmat Raffi Rinanda
NPM : 137310421
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi penulis telah sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata 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 Skripsi yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 6 Maret 2020
Pelaku Pernyataan,




Rahmat Raffi Rinanda

EVALUASI PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

ABSTRAK

Oleh
Rahmata Rafii Rinanda

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. Indikator dari penelitian ini adalah Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, Ketepatan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kabupaten Kuantan Singingi ini adalah Survey Deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang diteliti. Adapun populasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Masyarakat Pemilik E-KTP. Adapun Teknik Sampling Jenuh untuk populasi pegawai dan teknik *Purposive Sampling* untuk masyarakat, jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang digunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa penelitian dengan judul Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan mendapatkan jawaban pada kategori “Cukup Baik”.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Berbasis *Online*

***Online Based Evaluation Of Service In The Population And Civil Service Of
Kuantan District District In Improving Service Quality***

Abstract

By

Rahmat Raffi Rinanda

This study aims to evaluate online-based services at the Department of Population and Civil Registration in Kuantan Singingi Regency in Improving Service Quality. The indicators of this research are Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equity, Responsiveness, Accuracy. This type of research located in Kuantan Singingi Regency is a Descriptive Survey, which prioritizes the questionnaire list as a data collection tool and the data collected with this tool is then used as the main raw material for analyzing the empirical conditions of the objective existence of the research objectives at the location under study. The population used in this study is the Head of the Population and Civil Registry Office, the Midwives of Civil Administration and Population Administration Information Management, the Civil Service and Population Administration Officer, the Community Owning E-KTP. The Saturated Sampling Technique for the employee population and the Purposive Sampling technique for the community, the types and data collection techniques used in this study consisted of, primary data collected using questionnaires and interviews and secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is to use the frequency table tool. Based on this analysis technique, the researchers assessed and concluded that the study entitled Online Based Service Evaluation at the Population and Civil Registration Office of Kuantan Singingi Regency in Improving Service Quality received an answer in the "Good Enough" category.

Keywords: Evaluation, Online Based Services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tuntutan yang paling dirasakan oleh pemerintah dalam era globalisasi abad ke-21 dan reformasi administrasi publik adalah tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima dari pemerintah. Tuntutan masyarakat sesuai dengan kapasitasnya, yaitu masyarakat meminta pemerintah untuk dilayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang di tentukan. Tetapi yang menjadi masalahnya adalah paradigma melayani dari birokrasi pemerintah dalam kenyataannya terbalik menjadi paradigma di layani.

Walaupun berbagai kritik dan keluhan bahkan hujatan masyarakat pada umumnya tampaknya belum mampu terwujud dari perubahan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Kendala yang dihadapi oleh pemerintah adalah sulitnya merubah pola mental para birokrat. Untuk dapat menyesuaikan perubahan dalam masyarakat salah satunya adalah dengan perubahan serta kesadaran tugas utama para birokrat itu adalah sebagai pelayan masyarakat dan salah satu faktor yang harus berubah adalah sikap, mental, perilaku, dan pola pikirnya. Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang urusan Pemerintah terbagi menjadi 3 (tiga) bagian: pertama Urusan pemerintahan absolut, kedua, urusan pemerintahan konkuren dan yang ketiga adalah urusan pemerintahan umum. Ketiga urusan diatas dibagi menjadi urusan yang menjadi domain pusat dan domain daerah. Asas yang

digunakan pembagian urusan pemerintahan terdiri dari asas desentralisasi, dekonsentrasi dan asas tugas pembantuan.

Asas desentralisasi adalah penyerahan kewenangan dari pusat ke daerah, dan domain dari desentralisasi sangat berkaitan dengan penyerahan kekuasaan dari sebelumnya milik pusat menjadi milik daerah. Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum. Sedang asas tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah Pusat kepada daerah otonomi untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah Pusat atau dari pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Provinsi.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Peranan pemerintah memang mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berkembang. Perubahan apapun yang terjadi terhadap peranan pemerintah pada dasarnya tidak merubah fungsi pemerintah sebagai pelayan publik atau masyarakat. Karena itu pula, pegawai pemerintah atau pegawai negeri sipil (PNS) di sebut *civil servant* atau *public service* (pelayanan publik).

Menurut Prayono (Hasibuan, 2005:152) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Dilihat dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti Pelayanan penerbitan catatan kependudukan dan pelayanan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi dan termasuk yang penting adalah pelayanan birokrasi kependudukan.

Dalam hal ini peneliti ingin melakukan analisis penelitian disalah satu perangkat daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang catatan kependudukan baik itu dalam hal pembuatan surat-surat ataupun kartu tanda pengenal seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan unsur pemerintah yang ingin penulis teliti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, karna berdasarkan aturan yang telah penulis

sampaikan diatas, penerbitan E-KTP menjadi kewenangan Pemerintah Daerah atau disebut sebagai urusan pemerintah Daerah (Kongkuren).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat pastinya telah memiliki standar yang harus di jalankan, baik dalam hal bersikap dan juga dalam hal penyelesaian berkas urusan yang sedang di mohonkan oleh masyarakat itu sendiri, dan sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Nomor: 18/IX/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi maka penulis akan menyajikan standar pelayanannya adalah sebagai berikut :

Tabel I.1 : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

NO	Jenis Pelayanan	Waktu (Hari)
1.	Kartu Keluarga	14 hari kerja
2.	Kartu Tanda Penduduk Elektronik	14 hari kerja
3.	Surat Keterangan Tinggal (SKTT) Orang Asing	14 hari kerja
4.	Kartu Keluarga dan KTP Orang Asing	14 hari kerja
5.	Surat Keterangan Pindah	14 hari kerja
6.	Surat Keterangan Datang	14 hari kerja
7.	Surat Keterangan Ahli Waris	14 hari kerja
8.	Pencatatan Pengangkatan Anak	14 hari kerja
9.	Pencatatan Perubahan Nama	14 hari kerja
10.	Akta Perceraian	14 hari kerja
11.	Akta Perkawinan	14 hari kerja

12.	Akta Kematian	14 hari kerja
13.	Peristiwa Penting Lainnya	14 hari kerja
14.	Akta Kelahiran	14 hari kerja
15.	Akta Pengesahan Anak	14 hari kerja
16.	Akta Pengakuan Anak	14 hari kerja

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kuansing Tahun 2019

Dari beberapa pelayanan yang telah di sajikan dalam data tabel di atas, beberapa pelayanan sudah tersedia dalam bentuk pelayanan Elektronik Governan, diantaranya adalah:

1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik
2. Kartu Keluarga dan KTP Orang Asing

Adapun alasan paling mendasar bagi penulis melakukan penelitian dengan mengangkat tema E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi karena di dasari beberapa fenomena yang terjadi dilapangan, diantaranya adalah permasalahan mengenai lambatnya penyelesaian proses penerbitan E-KTP yang menjadi kewajiban untuk dimiliki oleh masarakat.

Fenomena dilapangan yang berkaitan dengan waktu penyelesaian Berkas Kependudukan yang prosesnya melalui pengiriman data yang memanfaatkan jaringan, seperti Pengiriman data rekaman pembuatan Kartu Tanda Penduduk dari Kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten, permasalahan yang timbul dari fenomena ini adalah sering kali data yang dikirim mengalami permasalahan dan tidak sampai yang di sebabkan oleh Jaringan yang

eror atau tidak terhubung antara Kecamatan dan juga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Alasan lain yang mendasari penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang E-KTP di Kabupaten Kuantan Singingi adalah dikarenakan penulis menduga kurangnya perawatan dan perbaikan yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terhadap peralatan, khususnya untuk perekaman E-KTP yang berkaitan dengan perangkat elektronik, komputer dan juga ketersediaan jaringan yang baik.

Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Akan tetapi pada akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan yang memberlakukan KTP-Elektronik seumur hidup bagi WNI. Dan KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional atau nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 232.895. Dari jumlah penduduk Kuantan Singingi, Sensus penduduk terakhir tahun 2016 berjumlah 317.935. Untuk lebih jelasnya penulis paparkan data wajib KTP-el dan Kepemilikan KTP-el berikut ini:

Tabel I.2 : Jumlah Kepemilikan E-KTP Kabupaten Kuantan Singingi

No.	Nama Kecamatan	Wajib E-KTP	Kepemilikan E-KTP	Persentase (%)
1.	Kuantan Mudik	17.049	14.334	84.08
2.	Kuantan Tengah	33.735	28.827	85.45
3.	Singingi	21.873	18.706	85.52
4.	Kuantan Hilir	10.057	8.221	81.74
5.	Cerenti	11.088	7.595	71.78
6.	Benai	12.575	10.721	85.26
7.	Gunung Toar	10.163	8.322	81.89
8.	Singingi Hilir	29.703	19.801	66.66
9.	Pangean	14.404	11.389	79.07
10.	Logas Tanah Darat	16.189	11.974	73.96
11.	Inuman	12.919	8.899	68.88
12.	Hulu Kuantan	6.493	5.354	82.46
13.	Kuantan Hilir Seberang	8.581	6.502	75.77
14.	Sentajo Raya	21.162	18.083	85.45

15.	Pucuk Rantau	6.904	4.505	65.25
TOTAL		232.895	183.597	78.83

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kuantan Singingi Tahun 2017

Jumlah wajib E-KTP Kabupaten Kuantan Singingi mencapai 232.895 jiwa, yang sudah memiliki E-KTP berjumlah 183.597 Jiwa, jika dipersentasekan baru 78.83% yang memiliki E-KTP, dan masih ada yang belum mendapatkan Kartu Tanda Penduduk Elektroik. Dapat diketahui persyaratan dan prosedur apa saja dalam pembuatan E-KTP melalui pesyaratan pelayanan, Standara Operasional Prosedurnya sebagai berikut :

Pelayanan Penerbitan KTP-Elektronik

1. Persyaratan :

- a) Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah menikah
- b) Fotocopy Kartu Keluarga
- c) KTP lama / KTP Rusak
- d) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian atau KTP yang Rusak
- e) Surat Keterangan atau Bukiti perubahan peristiwa penting

Untuk Warga Negara Asing (WNA) Melampirkan :

- a) Paspor
- b) Izin tinggal Tetap dan
- c) Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- d) Melakukan perekaman E-KTP di UPT Kependudukan Kecamatan.

2. Prosedur:

- a) Pemohon menyerahkan persyaratan ke Unit Pelayanan Teknis Kependudukan Kecamatan Setempat.

- b) Melakukan perekaman data diri di Unit Pelayanan Teknis Kependudukan Kecamatan Setempat.
- c) Menyerahkan berkas permohonan ke Loker Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (UPT Kependudukan Kecamatan setempat)
3. Waktu Penyelesaian:
14 Hari Kerja jika sistem dan perangkat pendukung aman dan lancar, jika ada kendala diberikan Surat Keterangan pengganti E-KTP
4. Biaya Gratis (Tidak Dipungut Biaya)
5. Penanganan Pengaduan:
Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya secara tertulis melalui kotak saran yang sudah disediakan.

Dari persyaratan pelayanan SOP di atas, bisa kita lihat pada waktu penyelesaiannya yaitu 14 (empat belas) hari kerja, namun perlu kita garis bawahi diberitahukan jika sistem dan perangkat pendukung aman dan lancar barulah E-KTP dapat diselesaikan tepat waktu, dan jika ada kendala diberikan Surat Keterangan pengganti E-KTP. Dalam hal ini yang sangat diperlukan adalah cara pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan pengertian kepada masyarakat yang mengurus E-KTP apabila ada kendala dan terjadi keterlambatan penyiapan berkas. Untuk melihat proses pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis akan menyajikan bagan pelayanan yang tersedia di kantor tersebut:

Tabel I.3: SOP Pelayanan Penerbitan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

No	Uraian Prosedur	Pelaksana	Waktu Pelayanan
1	2	3	4

1	JFU / Petugas Menerima, Memeriksa, Memverifikasi, Memvalidasi berkas permohonan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;	JFU	15 Menit
2	Kasi Menerima, Memeriksa, Memvalidasi, Dan Melaporkan Kepada Kabid;	Kasi	15 Menit
3	Kabid Menerima, Memeriksa, Dan Memberi Petunjuk Kepada Kasi;	Kabid	15 Menit
4	Kasih menerima, Memeriksa, dan Memberi Petunjuk Kepada JFU / Petugas;	si Ke JFU	15 Menit
5	JFU / Petugas mengantri data permohonan untuk melakukan pencetakan KTP-Elektronik yang sudah Final, dan melaporkannya kepada KASI.	JFU ke Kasi	15 Menit
6	KASI menerima, memeriksa, memaraf, Buku Register, dan Melaporkan Kepada Kabid;	Kasi	15 Menit
7	Kabid Menerima E-KTP dan memberi petunjuk kepada KASI	Kabid	15 Menit
8	Kasi Menerima E-KTP dan memberi Pentunjuk Kepada JFU/Petugas	Kasi ke JFU	15 Menit
9	JFU / Petugas Mencatat dalam buku register, mengarsipkan, menyerahkan E-KTP Kepada Pemohon, Serta Menandatangani Buku Register oleh Pemohon.	JFU	15 Menit

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kuansing Tahun 2019.

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu lembaga/instansi pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul/ prima, yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam

melayani masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Untuk mendapat tingkat pelayanan prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri, dan menyadari bahwa tugas utamanya adalah melayani bukan dilayani.

Berdasarkan survey penulis di lapangan dapat dilihat fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil Survey yang penulis lakukan di lapangan, penulis melihat bahwa ada masyarakat mengeluh atas keterlambatan penyelesaian dokumen E-KTP, karna ada masyarakat hingga sampai 1 tahun E-KTP nya belum selesai.
2. Berdasarkan Hasil Pra-observasi penulis di lapangan, penulis menduga kurangnya perawatan dan perbaikan yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terhadap peralatan, khususnya untuk perekaman E-KTP yang berkaitan dengan perangkat elektronik, komputer dan juga ketersediaan jaringan yang baik.
3. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat kabupaten Kuntan Singingi dalam penyediaan prasarana pendukung pembuatan E-KTP, seperti penyediaan laman Web resmi Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil sehingga masyarakat bisa melihat informasi serta tersedianya kolom pengisian data atau identitas diri pribadi dari masyarakat, sehingga mempermudah dalam pembuatan E-KTP.

4. Seringnya terjadi mengalami gangguan jaringan server sehingga mengakibatkan percepatan E-KTP masyarakat menjadi terhambat.

(Sumber: <https://karimuntoday.com/2019/11/server-disdukcapil-kuansing-mengalami-gangguan>)

Berhubungan dengan permasalahan di atas dan juga didukung dengan fakta-fakta dilapangan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian adalah: **“Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas dan juga di dasari pada penjelasan penulis, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuantan Singingi dalam Melakukan Pelayanan Berbasis *Online* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

- a. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
 1. Untuk mengevaluasi pelayanan berbasis *online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.
 2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuantan Singingi dalam Melakukan Pelayanan Berbasis Online dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.
- b. Kegunaan Penelitian ini adalah sebagai berikut:
 1. Penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu Pemerintahan, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian di bidang Ilmu Pemerintahan.
 2. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal di bidang yang sama.
 3. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kuantan Singingi.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka berikut ini di kemukakan beberapa konsep teoritis yang di anggap ada relevansinya dengan permasalahan berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu memecahkan permasalahan. Penulis merangkaikan beberapa pendapat ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik, antara lain sebagai berikut :

1. Konsep Pemerintahan

1.1 Pengertian Pemerintahan

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemabangunan nasional, pemberdayaan dan peranan pemerintah sangat penting. Oleh karena itu pemerintahan haruslah secara optimal dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang telah di atur peraturan perundang-undangan.

Pemerintah memerlukan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat dan sekaligus menjalankan kebijaksanaan pemerintah. Birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintah yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi dibawah

departemen dan lembaga non departemen baik dipusat maupun didaerah seperti tingkat provinsi, kabupaten, kecamatan, maupun desa dan kelurahan.

Menurut Sedarmayanti (2004;9) pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagaimana pemerintah yang dihormati kedudukan rakyat, yang memilih tugas pokok yang mencakup :

1. Meliputi segenap bangsa indonesia dan melindungi seluruh tumpah darah indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kesejahteraan umum
4. Melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita dalam bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasil, guna, dan bertanggung jawab, serta bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme, Serdamayanti (2004; 195)

Menurut Ndraha (2003;6) pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga negara masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Menurut Ndraha (2003;6), pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unit kerja) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil dalam hubungan pemerintahan.

Menurut Syafie (2005;20) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang pemerintahan bagaimana melaksanakan melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam hubungan pusat dan daerah.

Penyelenggaraan pemerintah maupun pembangunan menghendaki terlaksananya berbagai kebijakan dan program oleh seluruh badan pemerintah. Berbagai pelaksanaan program dan pencapaian sasaran pembangunan yang ada merupakan kegiatan yang bersifat antara sektor dan antar lembaga.

Penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan diharapkan dapat terlaksana dengan kualitas dan kemampuan dari penyelenggaraan tersebut, selain pelaksanaan tugas pemerintahan umum yang telah ada maka pemerintahannya yang merupakan sebagaimana pendukung dari tugas pemerintahan umum yang ada, (Musaneff, 1982;5).

Pada era otonomi daerah saat ini merupakan momentum yang sangat baik untuk suatu pembaharuan struktur birokrasi publik yang lebih desentralisasi dan tidak dilengkapi oleh banyaknya aturan organisasi dan prosedur yang berdefinisi dengan jelas (formalitas rendah) yang memungkinkan para birokrat pelaksanaan

mendapat keleluasaan untuk melakukan diskripsi yang adaktif dengan perubahan yang ada.

Dengan demikian juga halnya dengan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat oleh pemerintah kecamatan. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang membawa kita kearah tujuan yang diinginkan. Para birokrat sebagaimana administrator haruslah mempunyai moral dalam penyelenggaraan kegiatan administrasinya. Karena kegiatan ini dituntut untuk menegakkan kebenaran dan kebaikan, untuk mewujudkannya maka diperlukan sumber daya manusia dana para administrator itu sendiri.

Organisasi merupakan elemen yang amat diperlukan di dalam kehidupan manusia (apalagi dalam kehidupan modern). Organisasi membantu kita melaksanakan hal-hal atau kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dilaksanakan dengan baik sebagai individu. Di samping itu, dapat dikatakan lagi bahwa organisasi membantu masyarakat, membantu kelangsungan pengetahuan, ilmu.

Organisasi yang efektif dapat memberikan kontribusi dari kinerja oraginisasi pemerintah, demikian juga dengan penerapan pelanan publik. Kemampuan organisasi dalam menerapkan sebuah peraturan baru dipenagruhi tiga hal pokok yaitu : struktur organisasi, personel dan finansial. Meskipun suatu kebijakan sudah dirumuskan dengan jelas dan memungkinkan untuk diimplementasikan dengan mudah akan tetapi masih berpeluang untuk gagal oleh kelemahan struktur organisasi dan kelembagaan sistem. Struktur yang ketat dan tersentralisasi aka mendukung kepatuhan. Jika sema dalam kondisi sama baik itu

struktur dan sebagaimana keberhasilan implementasi nampak akan sangat tergantung pada karakter dari tujuan kebijakan itu sendiri, jumlah staf yang memadai, hali dan mempunyai motivasi tingkat akan mempermudah proses konversi pesan kebijakan menjadi relitas.

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Camat adalah perangkat daerah kabupaten/kota, bukan sebagai kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah (Nurcholis, 2005;133).

Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pemberntukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalitas diatur dengan peraturan pemerintah. Sebagai perangkat daerah, camat mendapat pelimpahan wewenang yang bermakna urusan pelayanan masyarakat, selainitu kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan.

Camat dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggungjawab kepada Bupati atau Walikota melalui sekretaris daerah kabupaten/kota. Pertanggungjawaban Camat kepada Bupati atau Walikota melalui sekretaris daerah adalah pertanggungjawaban administratif. Pengertian melalui sekretaris bukan berarti Camat merupakan bawahan langsung sekretaris daerah, karena secara struktural camat berada langsung dibawah bupati/walikota.

Secara umum tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2002:14) antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak menjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan yang sah melalui cara-cara kekerasan;
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai;
- c. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keadaan mereka;
- d. Melakukan pelayanan umum untuk memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan;
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan social;
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi dan menguntungkan masyarakat luas;
- g. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Sementara itu menurut Rasyid adapun fungsi pemerintahan adalah fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Pelaksanaan fungsi pengaturan, yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi dengan segala bentuk nya, maksudnya sebagai usaha untuk menciptakan kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat. Fungsi pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat. Pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Menurut Soewarjono dan Djohan dalam Muhaddam Labolo (2011:37) menyatakan bahwa salah satu fungsi utama dari pemerintah yaitu membuat kebijakan publik. Argumentasi terpenting dalam hal ini adalah bahwa semua warga Negara akan bersentuhan kebijakan public yang dikeluarkan oleh

pemerintah karena yang diatur oleh kebijakan publik tentunya yang menyangkut kepentingan umum. Dengan demikian, dalam pemenuhan atau pelayanan kebutuhan hidup masyarakat, pemerintah memiliki peran yang penting dan menentukan. Eksistensi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat merupakan suatu kebutuhan dan keharusan karena rakyat adalah pemegang saham (sumber-sumber) Negara, dimana posisi rakyat adalah sebagai pemegang kekuasaan tertinggi atau kedaulatan atas Negara.

Dengan demikian dalam pengertian sederhana dapat ditandaskan kembali bahwa pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati/diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangannya. Kegiatan pemerintahan berkaitan dengan segala aktivitas yang terorganisasi, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara, mengenai rakyat dan Negara serta demi tujuan Negara. Struktur fungsional menyangkut pemerintahan sebagai seperangkat fungsi Negara yang satu sama lain saling berhubungan secara fungsional dan melaksanakan fungsinya atas dasar tertentu demi tujuan Negara. Sementara itu, tugas dan kewenangannya berhubungan dengan keseluruhan tugas dan kewenangan Negara yang dilakukan oleh pemerintah.

Menurut Chester I Barnard (dalam Syafi'ie 2011 : 11) Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktifitas kerjasama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak terwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Pemerintah bisa kita artikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah, atau lebih sederhana lagi diartikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memberikan perintah. Namun secara keilmuan, Pemerintah diartikan dalam beberapa definisi, antara lain ada yang mendefinisikan sebagai lembaga atau badan public yang mempunyai fungsi dan tujuan Negara, ada pula yang mendefinisikan sebagai sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan.

Dalam ilmu pemerintahan dikenal adanya dua definisi pemerintah yakni dalam arti sempit dan arti luas, dalam arti luas pemerintah didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan, sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai Suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, manage, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Sedangkan menurut Luther Gulick (dalam Syafi'ie 2011 : 12) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang di tempatkan dalam struktur kewenangan , jadi

dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah dari p0061ra atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

1.2 Fungsi Pemerintahan

Menurut Rasyid (2000:13) Pemerintah memiliki tugas dan fungsi secara umum yaitu sebagai berikut:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya goncang-goncangan di antara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan sebagainya.
6. menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja baru, memajukan perdagangan domestic dan antar bangsa, serta kebijakan lain yang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.
7. menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Lebih lanjut di bagian lain Rasyid (2000 : 59), menyatakan bahwa tugastugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan (development). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Oleh Ndraha (2001 : 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkus menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu:

1. Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (service), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.
2. Pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (empowerment), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Urusan Pemerintahan

Indonesia merupakan Negara Kesatuan, yaitu Negara merdeka dan berdaulat yang pemerintahannya diatur oleh Pemerintah Pusat. Dalam konstitusi Republik Indonesia yaitu Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam pasal 4 ayat (1) dikatakan bahwa Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan menurut Undang-Undang Dasar. sehingga dalam pasal ini apabila kita tafsirkan bahwa pemegang kekuasaan tertinggi di negara Indonesia adalah presiden.

Namun karena luasnya daerah-daerah di negara kita yang terbagi-bagi atas beberapa provinsi, kabupaten serta kota maka daerah-daerah tersebut memiliki pemerintahan daerah dengan maksud guna mempermudah kinerja pemerintah pusat terhadap daerahnya sehingga digunakanlah suatu asas yang dinamakan asas otonomi sesuai dengan yang diatur dalam pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Maka dari itu pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya , kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat, sehingga dalam hal ini menimbulkan suatu hubungan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintah di daerah.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah ditetapkan untuk mengganti Undang-undang 32 Tahun 2004 yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan, keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. **Urusan pemerintahan absolut** adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. **Urusan pemerintahan konkuren** adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. **Urusan pemerintahan umum** adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Kemudian yang disebut pemerintahan adalah organisasi yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu, bahkan warga negara asing atau siapa saja pada suatu saat berada secara sah (legal) diwilayah Indonesia wajib melayankanya (Ndraha, 2003;7.) Dari penjelasan tersebut di ketahui bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan terbagi menjadi 3 fungsi, yaitu (1) Fungsi pembangunan, (2) Fungsi Pemberdayaan, (3) Fungsi Pelayanan.

Untuk urusan konkuren atau urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota dibagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. **Urusan Pemerintahan Wajib** adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah. Sedangkan **Urusan Pemerintahan Pilihan** adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah.

Urusan Pemerintahan Wajib yang diselenggarakan oleh [pemerintah daerah](#) terbagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Pembagian urusan pemerintahan konkuren antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi serta Daerah kabupaten/kota sebagaimana disebutkan diatas didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional. Berikut kriteria-kriteria urusan pemerintahan pusat, daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.

Kriteria Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat adalah:

1. Urusan Pemerintahan yang lokasinya lintas Daerah provinsi atau lintas negara;
2. Urusan Pemerintahan yang penggunaannya lintas Daerah provinsi atau lintas negara;
3. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya lintas Daerah provinsi atau lintas negara;
4. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Pemerintah Pusat; dan/atau
5. Urusan Pemerintahan yang perannya strategis bagi kepentingan nasional.

Kriteria Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan [Pemerintah Daerah Provinsi](#) adalah:

1. Urusan Pemerintahan yang lokasinya lintas Daerah kabupaten/kota;
2. Urusan Pemerintahan yang penggunaannya lintas Daerah kabupaten/kota;
3. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya lintas Daerah kabupaten/kota; dan/atau

4. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah Provinsi.

Kriteria Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota adalah:

1. Urusan Pemerintahan yang lokasinya dalam Daerah kabupaten/kota;
2. Urusan Pemerintahan yang penggunaanya dalam Daerah kabupaten/kota;
3. Urusan Pemerintahan yang manfaat atau dampak negatifnya hanya dalam Daerah kabupaten/kota; dan/atau
4. Urusan Pemerintahan yang penggunaan sumber dayanya lebih efisien apabila dilakukan oleh Daerah kabupaten/kota.

1.4 Asas-Asas Pemerintahan

a. Teknik Koordinasi Pemerintahan

Menurut Henry Fayol dalam Syafiie, (2015:88), yaitu sebagai berikut kutipannya Mengkoordinasikan berarti mengikat bersama, menyatukan dan menyelarakan semua kegiatan dan usaha.

Menurut Leonardo D. White dalam Syafiie, (2015:88), yaitu sebagai berikut kutipannya “Penyesuaian diri dari masing-masing bagian, dan usaha menggerakkan, serta mengoperasikan bagian-bagian pada waktu yang cocok sehingga masing-masing bagian dapat memberikan sumbangan terbanyak pada keseluruhan hasil”.

Menurut James D. Mooney dalam Syafiie, (2015:88), yaitu sebagai berikut kutipannya “Koordinasi, karenanya, adalah susunan yang teratur dari usaha kelompok untuk menciptakan kesatuan dalam mengejar tujuan bersama”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa dalam manajemen pemerintahan di Indonesia, koordinasi menempati peranan penting karena begitu banyak kita temui tumpang tindih pekerjaan.

b. Teknik-Teknik Pemerintahan

Birokrasi hanya dapat berlaku dalam organisasi yang besar seperti organisasi Pemerintahan karena suatu organisasi birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam organisasi. Untuk Negara-negara yang perkembangannya lambat, kesukuan masih dipertahankan percaya kepada hal-hal mistik, keberadaan birokrasi sebagai pencegahnya tentu sangat diperlukan, tetapi bagi Negara-negara yang kehidupannya sudah modern, kesadaran lingkungan yang tinggi, serta membutuhkan pendemokrasian lebih mapan, menginginkan antisipasi keseimbangan berupa kelonggaran birokrasi. Selama ini banyak pakar yang menulis dan meneliti tentang birokrasi, yaitu bahwa fungsi dari staf pegawai administrasi memiliki cara spesifik agar lebih efektif dan efisien, yaitu:

- a. Kerja yang ketat pada pertauran
- b. Tugas yang khusus
- c. Kaku dan sederhana
- d. Penyelenggaraan yang resmi
- e. Pengaturan dari atas ke bawah
- f. Berdasarkan logika
- g. Tersentralisasi pada pusat
- h. Taat dan patuh
- i. Disiplin
- j. Terstruktur
- k. Tanpa pandang bulu

2. Konsep Organisasi Pemerintahan

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi di antaranya terdapat banyak orang, atau hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Menurut Louis A.Allen dalam Hasibuan (2003:11) organisasi dapat diartikan sebagai proses penentuan dan pengelompokkan pekerjaan yang akan di kerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab, dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.

Berikut ini peneliti akan kemukakan beberapa pengertian organisasi menurut para ahli. Menurut Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian Organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dan sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan.

Sedangkan menurut Pfifner dalam Hasibuan (2003:11) organisasi adalah pola keadaan di mana sejumlah orang banyak, sangat banyak mempunyai teman berhubungan langsung dengan semua yang lain, dan menangani tugas-tugas yang kompleks, menghubungkan mereka sendiri satu sama lain dengan sadar, penentuan dan pencapaian yang sistematis dari tujuan-tujuan yang saling disetujui.

Menurut Kast dan Rosenzweig dalam Nawawi (2010:23) yang berjudul “Perilaku Organisasi” menyebutkan bahwa organisasi merupakan sekelompok

orang yang terikat secara formal dalam hubungan atasan dan bawahan yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama pula. Definisi tersebut memberikan informasi bahwa organisasi itu terdiri dari dua bagian penting yaitu sebagai wadah berbagai kegiatan dan sebagai proses interaksi antara orang-orang yang terdapat didalamnya.

Menurut Hasibuan (2003:11) organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan

Menurut Barnard (dalam Syafie 2011 : 11) Organisasi adalah sebagai sebuah sistem tentang aktifitas kerjasama dua orang atau lebih dari suatu yang tidak terwujud dan tidak pandang bulu, yang sebagian besar tentang persoalan silaturahmi.

Pemerintah bisa kita artikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memiliki kekuasaan untuk memerintah, atau lebih sederhana lagi diartikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memberikan perintah. Namun secara keilmuan, Pemerintah diartikan dalam beberapa definisi, antara lain ada yang mendefinisikan sebagai lembaga atau badan public yang mempunyai fungsi dan tujuan Negara, ada pula yang mendefinisikan sebagai sekumpulan orang-orang yang mengelola kewenangan-kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga dimana mereka ditempatkan.

Dalam ilmu pemerintahan dikenal adanya dua definisi pemerintah yakni dalam arti sempit dan arti luas, dalam arti luas pemerintah didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan, sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai Suatu badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, memanage, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan. Pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kegiatan legislatif, eksekutif dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara. Pemerintahan dalam arti sempit adalah segala kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Sedangkan menurut Luther Gulick (dalam Syaffie 2011 : 12) organisasi adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang di tempatkan dalam struktur kewenangan , jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah dari para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

3. Konsep Manajemen Pemerintahan

Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat. Nugroho (2003:119) mengemukakan bahwa Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etomologi istilah pengelolaan berasal dari kata .kelolah. (to

manage) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya Admosudirjo (2005:160) mendefinisikan bahwa Pengelolaan adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu.

Lebih lanjut Moekijat (2000:1) mengemukakan pengertian pengelolaan adalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu dengan cara menggunakan manusia dan sumber- sumber lain. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertetu yang ingin dicapai.

Pengertian manajemen telah banyak dibahas para ahli yang antara satu dengan yang lain saling melengkapi. Stoner yang dikutip oleh Handoko menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Stoner menekankan bahwa manajemen dititik beratkan pada proses dan sistem. Oleh karena itu, apabila dalam sistem dan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penganggaran, dan pengawasan tidak baik, proses manajemen secara keseluruhan tidak lancar sehingga proses pencapaian tujuan akan terganggu atau mengalami kegagalan (Shyhabuddin Qalyubi, 2007: 271).

Manajemen adalah suatu proses perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, memimpin dan pengendalian organisasi manusia, keuangan, fisik dan informasi sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efisiensi dan efektif. Nanang Fattah, (2004:1) berpendapat bahwa dalam proses manajemen terlibat fungsi-fungsi pokok yang ditampilkan oleh seorang manajer atau pimpinan, yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organising), pemimpin (leading), dan pengawasan (controlling). Oleh karena itu, manajemen diartikan sebagai proses merencanakan, mengorganising, memimpin, dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien.

Menurut M. Manullang (2006:5) manajemen merupakan sebuah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Pengelolaan berasal dari kata kelola, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Kontemporer karangan Peter Salim dan Yenny Salim (2002:695), berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan supaya lebih baik, lebih maju dan sebagianny serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu.

Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan pencapaian tujuan (Peter Salim dan Yenny Salim, 2002:534).

Menurut Manullang (2002: 3), Bila mempelajari literatur manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen sebagai suatu proses, kedua,

manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen, dan ketiga manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.

Menurut Budiyo (dalam Terry, 2003:7) mendefinisikan manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan melalui pemanfaatan daya manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan, tetapi banyak para pendapat dan para ahli berbeda pendapat tentang manajemen. dan ciri-ciri manajemen sebagai ilmu adalah :

1. Kesuksesan dalam mencapai tujuan sangat dipengaruhi dan didukung oleh sifat-sifat dan bakat.
2. Dalam proses pencapaian tujuan sering kali melibatkan unsur naluri.
3. Dalam pelaksanaan kegiatan, faktor yang cukup yang menentukan keberhasilan.

Menurut Feriyanto dan Shyta (2015:4) Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai proses kegiatan dalam rangka menerapkan tujuan dan sebagai kemampuan dan keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Terry dalam The Liang Gie (2000: 21), yang menyatakan bahwa kegiatan atau fungsi manajemen, meliputi: Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*actuating*), dan Pengawasan (*controlling*).

Menurut pendapat Siagian (2003;5), mengatakan, manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Dalam manajemen adanya peranan disetiap tanggungjawab untuk mencapai tujuan bersama. Berpedoman kepada sejumlah literatur ilmu administrasi dan manajemen, juga di temukan sudut pandang yang berbeda dikalangan para praktisi dan akademisi dalam merumuskan batasan atau definisi konsep menejemen.

Definisi konsep manejemen yang menunjukkan secara eksplisit esensialnya penataan terhadap sumber daya organisasi, tergambar pada rumusan yang dikemukakan oleh The Liang Gie (dalam Zulkifli 2009;16) menurutnya manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Dia juga mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki 6 fungsi utama: Perencanaan, Pembuatan keputusan, Pengarahan, Pengkoordinasian, Pengontrolan dan Penyempurnaan.

4. Konsep Evaluasi

4.1 Pengertian Evaluasi

Sebagai rangkaian dari fungsi pengawasan dalam manajemen adalah penilaian (*evaluating*). Proses pelaksanaan evaluasi atau penilaian sangat penting dalam proses manajemen, karena dengan evaluasi itulah dapat dipastikan ada atau

tidak adanya kemajuan manajemen dalam menuju sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan evaluasi yang sistematis dan tepat dapat diketahui adanya kemunduran atau kemajuan organisasi, sehingga dapat dilakukan tindakan tepat untuk mendinamisasikannya. Evaluasi menurut Taliziduhu Ndraha (2003:201) dalam bukunya *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, mendefinisikan: “Evaluasi adalah proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisis hasilnya”.

Evaluasi menurut Yusuf (2000:3) adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan kedepannya.

Selanjutnya, menurut Payaman J Simanjuntak (2005:105). Dikatakan bahwa penilaian (evaluasi) adalah: “Bagian dari fungsi manajemen yang penting yaitu evaluasi dan pengawasan”.

Dengan demikian kita biasa memahami evaluasi/penilaian sebagai suatu proses estimasi atau menetapkan nilai, penampilan, kualitas atau status dari beberapa objek, orang atau benda.

Mengacu pada beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan evaluasi adalah serangkaian upaya untuk menilai dan membandingkan sejauh mana kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan hasil yang semestinya dicapai. Istilah evaluasi dapat disamakan pula dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assesment*) atau kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan

nilainya. Sedangkan dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Atauk juga evaluasi digunakan untuk melihat sejauh mana program-program kebijakan mencapai dampak yang diinginkan.

Evaluasi juga memiliki makna penilaian, Andrew F. Sikula (Hasibuan, 2002:97) menjelaskan bahwa “Penilaian ialah suatu proses mengestimasi atau penerapan nilai, penampilan, kualitas, atau status dari beberapa objek, orang atau benda”.

Saydam (2000:12) berpendapat bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu yang selanjutnya informasi tentang bekerjanya sesuatu yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan *alternative* yang tepat dan mengambil sebuah keputusan.

Subarsono (2009:119) berpendapat bahwa, evaluasi dilakukan untuk melihat tingkat kinerja suatu kebijakan, sejauh mana kebijakan tersebut mencapai sasaran dan tujuannya. Evaluasi berguna untuk memberikan bagi kebijakan yang akan datang supaya lebih baik.

Adapun kriteria/indikator Evaluasi menurut Dunn (2003:610) adalah sebagai berikut:

- a. Efektivitas, yaitu mengukur seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah di tetapkan.
- b. Efisiensi, yaitu seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan
- c. Kecukupan, yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.

- d. Pemerataan, yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, atau nilai kelompok tertentu.
- e. Responsivitas
Responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.
- f. Ketepatan
Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

4.2 Proses Evaluasi

Proses dalam program harus dimulai dari suatu perencanaan. Oleh karena itu proses pelaksanaan suatu evaluasi harus di dasarkan atas rencana evaluasi program tersebut. Namun demikian, dalam sebuah praktek tidak jarang ditemukan suatu evaluasi terhadap suatu program justru memunculkan ketidak jelasan fungsi evaluasi, institusi, personal yang sebaiknya melakukan evaluasi dan biaya untuk evaluasi.

Dalam melakukan proses evaluasi ada beberapa etika birokrasi yang perlu diperhatikan oleh pihak-pihak yang erat hubungannya dengan tugas-tugas evaluasi, antara lain:

- 1) Suatu tugas atau tanggung jawab, maka pemberian tugas atau yang menerima tugas harus jelas.
- 2) Pengertian dan konotasi yang sering tersirat dalam evaluasi adalah mencari kesalahan harus di hindari.
- 3) Pengertian evaluasi adalah untuk membandingkan rencana dalam pelaksanaan dengan melakukan pengukuran-pengukuran kuantitatif totalis program secara teknik, maka dari itu hendaknya ukuran-ukuran kualitas dan kuantitas tentang apa yang dimaksud dengan berhasil telah di cantumkan sebelumnya dalam rencana program secara eksplisit.

- 4) Tim yang melakukan evaluasi adalah pemberi saran atau nasehat kepada manajemen, sedangkan pendayagunaan saran atau nasehat serta pembuat keputusan atas dasar saran atau nasehat tersebut berada di tangan manajemen program.
- 5) Dalam pengambilan keputusan yang telah dilakukan atas data-data atau penemuan teknis perlu di konsultasikan secermat mungkin karena menyangkut banyak hal tentang masa depan proyek dalam kaitan dengan program
- 6) Hendaknya hubungan dengan proses harus didasari oleh suasana konstruktif dan objektif serta menghindari analisa-analisa subjektif. Dengan demikian evaluasi dapat ditetapkan sebagai salah satu program yang sangat penting dalam siklus manajemen program.

4.3 Fungsi Evaluasi

Wahab (2002;51) Evaluasi memiliki tiga fungsi utama dalam analisis kebijakan, yaitu:

1. Evaluasi member informasi yang salah dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat di capai melalui tindakan public. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai.
2. Evaluasi member sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefinisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.
3. Evaluasi member sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasi. Informasi tentang tidak memadai kinerja kebijakan yang dapat member sumbangan pada perumusan kebijakan.

Dunn (2000;187) berdasarkan fungsi-fungsi evaluasi yang telah dikemukakan di atas, maka dapatlah kita simpulkan tentang nilai evaluasi

merupakan suatu proses yang dilakukan oleh seseorang untuk melihat sejauh mana keberhasilan sebuah program. Keberhasilan program itu sendiri dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh program tersebut. Beberapa istilah yang serupa dengan evaluasi dan intinya masih berhubungan erat atau masih mencakup evaluasi, yaitu:

1. Measurement, pengukuran yang diartikan sebagai suatu proses kegiatan untuk menentukan luas atau kuantitas untuk mendapatkan informasi atau data berupa skor mengenai prestasi yang telah di capai pada periode tertentu dengan menggunakan berbagai teknik dan alat ukuran yang relevan.
2. Test, secara harfiah diartikan suatu alat ukur berupa sederetan pertanyaan atau latihan yang digunakan untuk mengukur kemampuan, tingkah laku, potensi-potensi sebagai hasil pembelajaran.
3. Assessment, suatu proses pengumpulan data atau pengolahan data tersebut menjadi suatu bentuk yang dapat di jelaskan.

5. Konsep Pelayanan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengetian pelayanan (service) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donal (dalam Hardiyansyah, 2011;10) bahwa pelayan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak juga menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011;10), *service* adalah:

“Produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.”

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (consumer behavior), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Dalam Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2011;40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Ciri – ciri dan atribut – atribut yang menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (Hardiyansyah, 2011;40) antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dll.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan dan lain – lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat

pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah 2011;40) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Bekelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sampara (dalam Hardiyansyah, 2011;35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat /pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi-definisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51). Kemudian Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 1997:76).

Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Dari pengertian tersebut tampak bahwa, disamping kualitas itu menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus menerus dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi

harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995;57) adalah :

1. Kesesuaian Dengan Persyaratan
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan/cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen

kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain.

6. Konsep Inovasi Pelayanan

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembangnya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor swasta ataupun sektor publik seperti organisasi pemerintahan berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi. Inovasi menurut Said (2007:27) dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi.

Menurut Susanto (2010:158) Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, dan layanan. Menurut Hamel dalam djamaludin (2012:34) inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisms yang lama dan memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen yang dijalankan. Berdasarkan penjelasan tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi atau peralatan yang baru saja, namun juga dalam lingkup yang lebih

luas seperti produk, proses, dan bentuk layanan yang menunjukkan adanya suatu perubahan dalam praktik penyelenggaraan suatu organisasi.

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi menurut Muluk Khairu (2008:43) dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan. Inovasi secara relevan dapat digunakan di sektor publik arena fungsi alternatifnya untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas. Inovasi pada instansi pemerintahan sangat dibutuhkan dalam proses penyediaan pelayanan publik dengan mengembangkan cara-cara baru dan sumber daya baru. Di samping itu, inovasi di sektor publik bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa dihadapkan pada kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. (Muluk Khairu, 2008:23)

Proses Inovasi merupakan suatu proses yang sifatnya kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana hanya dengan menunjukkan adanya suatu hal yang baru. Akan tetapi, hal baru tersebut perlu melibatkan aspek-aspek lain didalam konteks organisasi sektor publik atau organisasi pemerintahan yang meliputi adanya proses politik, kebijakan, kualitas, dan lain sebagainya. Menurut

Mulgan dan Albury suatu inovasi dikatakan berhasil apabila inovasi tersebut merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi dan efektivitas atau kualitas pelayanan. (Muluk Khair, 2008:44) Dengan demikian inovasi meliputi banyak aspek dan sangat kompleks dengan berbagai faktor pendukung serta bukan hanya mengacu pada hal yang baru semata.

a) Inovasi Produk

Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

b) Inovasi Proses

Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

c) Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.

d) Inovasi Strategi atau Kebijakan

Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

e) Inovasi Sistem

Kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas kita mengetahui bahwa inovasi adalah suatu tindakan atau perbuatan dalam pergerakan serta perubahan yang dilakukan pada suatu objek baik itu berupa produk ataupun pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas serta kemudahan untuk melakukan akses, terkhusus dalam hal ini adalah perubahan dalam pelayanan sector pemerintahan.

Sedangkan Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Dan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk memberikan kepercayaan

kepada masyarakat. Karena kepercayaan masyarakat merupakan dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan adalah suatu kegiatan ataupun proses dalam pengembangan pada pelayanan, khususnya dalam pelayanan public pada sector Pemerintahan, agar dapat mewujudkan kebutuhan kepuasan kepada masyarakat.

7. Konsep *E-Government*

E-Government merupakan kependekan dari Electronic Government. E-Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut Indrajit (2002:36) E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang

dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Indrajit (2002:1) mengatakan, berbeda dengan definisi *E-Commerce* maupun *E-Business* yang cenderung universal, *E-Government* sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal ini disebabkan karena berbagai hal:

- a. Walaupun sebagai sebuah konsep *E-Government* memiliki prinsip – prinsip dasar yang universal, namun karena setiap negara memiliki skenario implementasi atau penerapannya yang berbeda, maka definisi dari ruang lingkup *E-Government* pun menjadi beraneka ragam;
- b. Spektrum implementasi aplikasi *E-Government* sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi;
- c. Pengertian dan penerapan *E-Government* di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan; dan
- d. Visi, misi, strategi pembangunan sebuah negara yang sangat unik mengakibatkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario dalam proses pengembangan bangsa sehingga berpengaruh terhadap penyusunan prioritas pengembangan bangsa.

Dalam Jurnal Administrasi Negara (2006:18) mengatakan bahwa aplikasi teknologi *E-Government* adalah respon terhadap perubahan lingkungan strategik

yang menuntut adanya perubahan administrasi publik yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Secara perlahan namun tidak menghilangkan batas-batas negara dan peradaban bangsa yang sebelumnya bersifat homogen dan monopolistik bergeser kearah sesuatu yang heterogen dan demokratis.

Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E- Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi.

Budi Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat indikator keberhasilan *E-Government*, yaitu :

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah.
3. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi e-mail, SMS ataupun *teleconference*.

Selain itu, untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *E-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan menurut Inpres RI No.3

Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Sedangkan menurut Tjahjanto dalam Salam (2004:254), manfaat terpenting dari implementasi *e-Government* adalah terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) bagi warganya. Selain itu, akan lebih banyak masyarakat yang bisa mengakses informasi, pemerintahan juga lebih efisien dan efektif, serta akan tercipta layanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Diharapkan dengan pemanfaatan yang lebih baik atas sumber daya, proses dan teknologi informasi bisa terjadi pula pemerintahan yang lebih baik.

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area *Networks* (WAN) internet, *moble competing*, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Sedangkan dalam buku *E-Goverment In Action* (2005:5) menguraikan *E-Goverment* adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*Shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya.
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans.
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik
- d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1: Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu

1	2	3
1	Nama	Septyan Dwi Cahyo Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Fisip, 2016

	Judul	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar Jurnal Penelitian: https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/50629/Sistem-Informasi-Administrasi-Kependudukan-SIAK-di-Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil-Kabupaten-Karanganyar
	Fenomena	Kurang efektifnya sistem informasi administrasi kependudukan (siak) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karanganyar, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki E-KTP.
	Teori	Implementasi atau Pelaksanaan
	Metode	Deskriptif Kualitatif
	Lokasi	Kabupaten Karanganyar
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah ada pada fokus dan lokasi penelitian. Fokus penelitian penulis adalah Evaluasi Pelaksanaan Berbasis <i>Online</i> , sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dan lokasi penelitian penulis di Kabupaten Kuantan Singingi, sedangkan penelitian terdahulu di Kab. Karanganyar.
2	Nama	Ayu Asturi Universitas Hasanuddin, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Negara.
	Judul	Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kabupaten Maros Jurnal Penelitian: http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8825/SKRIPSI.pdf?sequence=1
	Fenomena	Masih kurang terlaksananya Program Siak Secara Lagsung Di Lapangan baik itu dari tahapan-tahapannya, manfaat, maupun permasalahan dari masyarakat.
	Teori	Pelayanan Publik
	Metode	Kualitatif
	Lokasi	Kabupaten Maros
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah ada pada fokus dan lokasi penelitian. Fokus penelitian penulis adalah Evaluasi Pelaksanaan Berbasis <i>Online</i> , sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dan lokasi penelitian penulis di Kabupaten Kuantan Singingi, sedangkan penelitian terdahulu di Kab. Maros

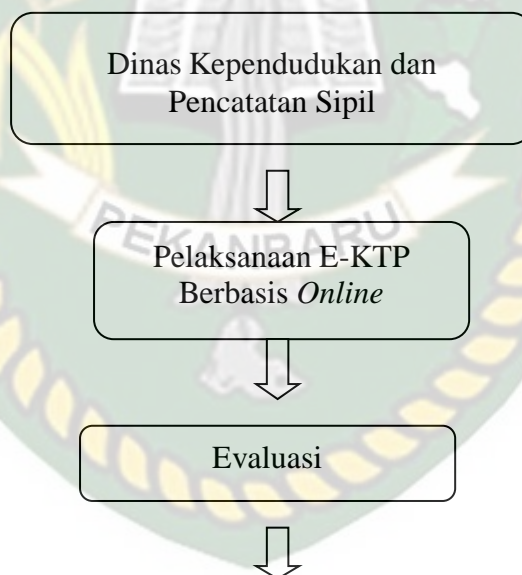
3	Nama	Alfi Syahriyanti Universitas Sultan Agung Tirtayasa. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
	Judul	Evaluasi Pelaksanaan KTP Elektronik (KTP-EI) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon Tahun 2015 Jurnal Penelitian: http://repository.fisip-untirta.ac.id/90/
	Fenomena	Masih banyak jumlah masyarakat yang belum mendapatkan hak nya yaitu Kartu Identitas Kependudukan atau E-KTP
	Teori	Evaluasi
	Metode	Kualitatif
	Lokasi	Kabupaten Cilegons
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah ada pada fokus dan lokasi penelitian. Fokus penelitian penulis adalah Evaluasi Pelaksanaan Berbasis <i>Online</i> , sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Evaluasi Pelaksanaan E-KTP. Dan lokasi penelitian penulis di Kabupaten Kuantan Singingi, sedangkan penelitian terdahulu di Kab. Cilegon
4	Nama	Ida Fitriani Program Pasca Sarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jakarta.
	Judul	Evaluasi Kebijakan E-KTP Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan Jurnal Penelitian: http://www.ejournalacademia.org/index.php/renaissance/article/view/39
	Fenomena	Kurang efektifnya evaluasi kebijakan E-KTP dalam mewujudkan mutu pelayanan masyarakat.
	Teori	Evaluasi
	Metode	Kualitatif
	Lokasi	Jakarta Selatan
	Perbedaan Penelitian	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah ada pada fokus dan lokasi penelitian. Fokus penelitian penulis adalah Evaluasi Pelaksanaan Berbasis <i>Online</i> , sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Evaluasi Kebijakan. Dan lokasi penelitian penulis di Kabupaten Kuantan Singingi, sedangkan penelitian terdahulu di Jakarta Selatan

Sumber : *Olahan Penulis Tahun 2019*

C. Kerangka Pikir

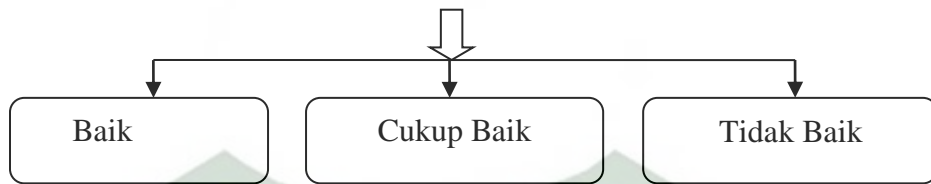
Kerangka pikir adalah serangkaian konsep dan kejelasan hubungan antar konsep tersebut yang dirumuskan oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka, dan meninjau teori yang disusun dan hasil-hasil penelitian yang terdahulu terkait. Sesuai dengan konsep dan teori-teori yang telah dikemukakan, maka kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan melalui gambar bagan sebagai berikut:

Gambar II.I : Kerangka Pikir Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan



Jadi Evaluasi dapat diukur dengan teori Dunn (2003:610), yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas
2. Efisiensi
3. Kecukupan
4. Pemerataan
5. Responsivitas
6. Ketepatan



Sumber : Dunn (2003:610)

D. Konsep Operasional

Konsep Operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberikan gambaran dalam bentuk nyata dari konsep teori agar mudah dipahami dan dapat diukur sesuai dengan realita. Untuk menjelaskan variabel dalam penelitian ini, maka perlu peneliti menyusun konsep operasional sebagai berikut.

1. Ilmu Pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya di wakili oleh dinas itu.
2. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta cara formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.
3. Pengelolaan atau Manajemen adalah suatu proses tertentu yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan tertentu dengan cara menggunakan manusia dan sumber- sumber lain.

4. E-Government merupakan kependekan dari Electronic Government. E-Government adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan, keuangan, pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem.
5. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.
6. Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan sumber nilai secara objektif dari pencapaian hasil-hasil yang direncanakan sebelumnya, dimana hasil evaluasi tersebut dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan yang akan dilakukan kedepannya.
7. Indikator Dari Variabel Evaluasi:
 1. Efektivitas, yaitu mengukur seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan .
 2. Efisiensi, yaitu seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan
 3. Kecukupan, yaitu seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah.

4. Pemerataan, yaitu apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, atau nilai kelompok tertentu.
5. Responsivitas, berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.
6. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 : Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala pengukuran
1	2	3	4	5
kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang,	Kebijakan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan	1. Efektivitas	a. Pelaksanaan Pelayanan E-KTP berbasis <i>online</i> sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan b. Adanya tim pengontrol sistem jaringan untuk mengatasi dengan cepat apabila terjadi gangguan pada sistem jaringan	Baik Cukup Baik Tidak Baik

kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan. Tangkilisan (2003:19)	Singingi.	2. Efisiensi	a. Memiliki sistem jaringan yang berkualitas sehingga dapat mempermudah pengiriman data dari kecamatan ke Disdukcapil. b. Adanya aplikasi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses pembuatan E-KTP secara online.	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		3. Kecukupan	a. Fasilitas alat rekam identitas dalam pembuatan E-KTP yang cukup dan berkualitas b. Memiliki pegawai yang cukup dan berkompeten dalam memberikan pelayanan E-KTP	Baik Cukup Baik Tidak Baik
		4. Pemerataan	a. Pemberian pelayanan yang adil kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP. b. Memberikan petunjuk ataupun arahan prosedur dalam pembuatan E-KTP kepada semua masyarakat	Baik Cukup Baik Tidak Baik

Sumber : Dunn (2003:610)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala pengukuran
1	2	3	4	5
		5. Responsivitas	a. Memberikan respon dan memproses keluhan dari masyarakat b. Melakukan perbaikan ketika sarana dan prasarana perekam E-KTP mengalami kerusakan.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Tidak Baik

		6. Ketepatan	a. Penyelesaian E-KTP sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur Kerja. b. Tidak ada biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat.	<ul style="list-style-type: none"> • Baik • Cukup Baik • Tidak Baik
--	--	--------------	--	--

Sumber : Dunn (2003:610)

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Adapun pengukuran untuk variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Mencapai (67%-100%)

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Mencapai (34%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Mencapai (0%-33%)

Indikator Variabel:

a. Efektivitas

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Efektivitas* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Efektivitas* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Efektivitas* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (0%-33%)

b. Efisiensi

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Efisiensi* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Efisiensi* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Efisiensi* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (0%-33%)

c. Kecukupan

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Kecukupan* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Kecukupan* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (34%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Kecukupan* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (0%-33%)

d. Pemerataan

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator *Pemerataan* Berada Pada Skala Penilaian Di Angka (67%-100%)

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Pemerataan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(34%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Pemerataan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(0%-33%)

e. Responsivitas

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Responsivitas Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(67%-100%)

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Responsivitas Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(34%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Responsivitas Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(0%-33%)

f. Ketepatan

Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Ketepatan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(67%-100%)

Cukup Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Ketepatan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(34%-66%)

Tidak Baik : Jika rata-rata penilaian responden terhadap indikator
Ketepatan Berada Pada Skala Penilaian Di Angka
(0%-33%)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian mempunyai peranan yang penting dalam upaya menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian serta dalam melakukan analisis masalah yang diteliti. Peneliti menggunakan tipe survey penelitian deskriptif, yaitu salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang di uji. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Penelitian deskriptif adalah uraian sistematis tentang teori dan hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang di teliti. (Sugiono, 2016;63). Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menurut Sugiono (2012:16) proses penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat linear, dimana langkah-langkahnya jelas, mulai dari rumusan masalah, berteori, berhipotesis, mengumpulkan data, analisis data dan membuat kesimpulan dan saran. Penelitian kuantitatif lebih

menekankan pada penggunaan angka-angka yang membuatnya lebih mendetail dan jelas, selain itu penggunaan tabel, grafik dan juga diagram.

B. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan penulis memilih lokasi penelitian berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan terkait pengelolaan sistem berbasis jaringan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan secara optimal.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012;90). Sampel adalah satu subjek atau bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Silalahi,2012;254).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono,2011;91).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu meliputi: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Masyarakat.

Tabel III.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Bagian Umum Dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	1	1	100%
2	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kuansing.	1	1	100%
3	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Kuansing	25	25	100%
4	Masyarakat Pemilik E-KTP / Pengurus Berkas Kependudukan.	317.935	100 Jiwa	0,03%
Jumlah		317.962	127	0.02%

Sumber : Olahan Penulis tahun 2019

Sampel menurut Sugiyono (2012;81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representatif (Mewakili). Agar dapat memberikan informasi secara jelas dan lengkap.

Jumlah populasi untuk Masyarakat Pemilik E-KTP yang di dapatkan dalam penelitian ini adalah 317.935 orang, penelitian ini menggunakan metode slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan

n : Sampel

N : Populasi

d : Besarnya tingkat kesalahan

1 : Konstan

$$n = \frac{317.935}{1+317.935(0.1)^2}$$

$$n = \frac{317.935}{1+317.935(0.01)}$$

$$n = \frac{317.935}{1+3179.35}$$

$$n = \frac{317.935}{3180.35}$$

$$n = 100 \text{ Sampel (99.96)}$$

D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono,2011;91). Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk Kepala Dinas, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, serta Pegawai digunakan teknik sampling jenuh yang istilah lain adalah sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
- b. Untuk Masyarakat digunakan teknik *purposive sampling*, Menurut Sugiyono (2017:85), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk mendapatkan sampel yang representatif.

E. Jenis Dan Sumber Data

Pada penelitian ini data yang digunakan melalui beberapa sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh merupakan hasil jawaban wawancara, kusioner dan hasil pengamatan dilapangan secara langsung oleh penulis. Data yang diperoleh seperti :

- a. Identitas responden
- b. Tanggapan responden tentang Pengelolaan Sistem Berbasis Jaringan Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperlukan untuk menggambarkan situasi tempat penelitian dan yang mendukung hasil penelitian ini. Dan diperoleh dari dokumen-dokumen dan bahan-bahan tertulis yang terdapat pada Kantor Desa Sumber Sari. Adapun data yang diperlukan berkaitan dengan :

- a. Sejarah singkat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Keadaan geografis lokasi penelitian
- c. Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Dan Data-data lain yang mendukung kesempurnaan penyelesaian penelitian yang sedang di laksanakan penulis.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berikut ini:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dengan pertimbangan bahwa responden adalah subyek yang dianggap tahu tentang obyek penelitian peneliti. Seperti tanggapan responden terhadap Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan. Adapun yang diberikan

kuesioner adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan juga Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang telah penulis tentukan sebagai sampel penelitian penulis dan memiliki E-KTP.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan gejala atau kondisi, baik yang bersifat fisik maupun non fisik dengan menggunakan indera atau nalar penulis, yaitu seperti melihat langsung kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu kelapangan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kusioner. Kalau wawancara dan kusioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga subjek-subjek alam yang lain.

c. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan tujuan peneltian, guna untuk mendapatkan data mengenai obyek penelitian. Wawancara digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak

terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon. Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

d. Dokumentasi

Dokumentasi ini, peneliti bisa mengumpulkan dokumen-dokumen berupa Koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail)

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah metode statistik deskriptif. Menurut Sugiono (2013;147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik analisa ini juga suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada obyek penelitian. Suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan untuk kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku pada objek serta disajikan dalam bentuk penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja, daftar atau tabel kegiatan atau rencana kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci.

Tabel III.2 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2019																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustu							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																								
2	Ujian Proposal							■	■																				
3	Revisi Proposal											■	■																
4	Kuisisioner												■																
5	Rekomendasi survey															■	■												
6	Survay Lapangan																■												
7	Analisis data																			■	■								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian.																				■	■	■	■					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								■				

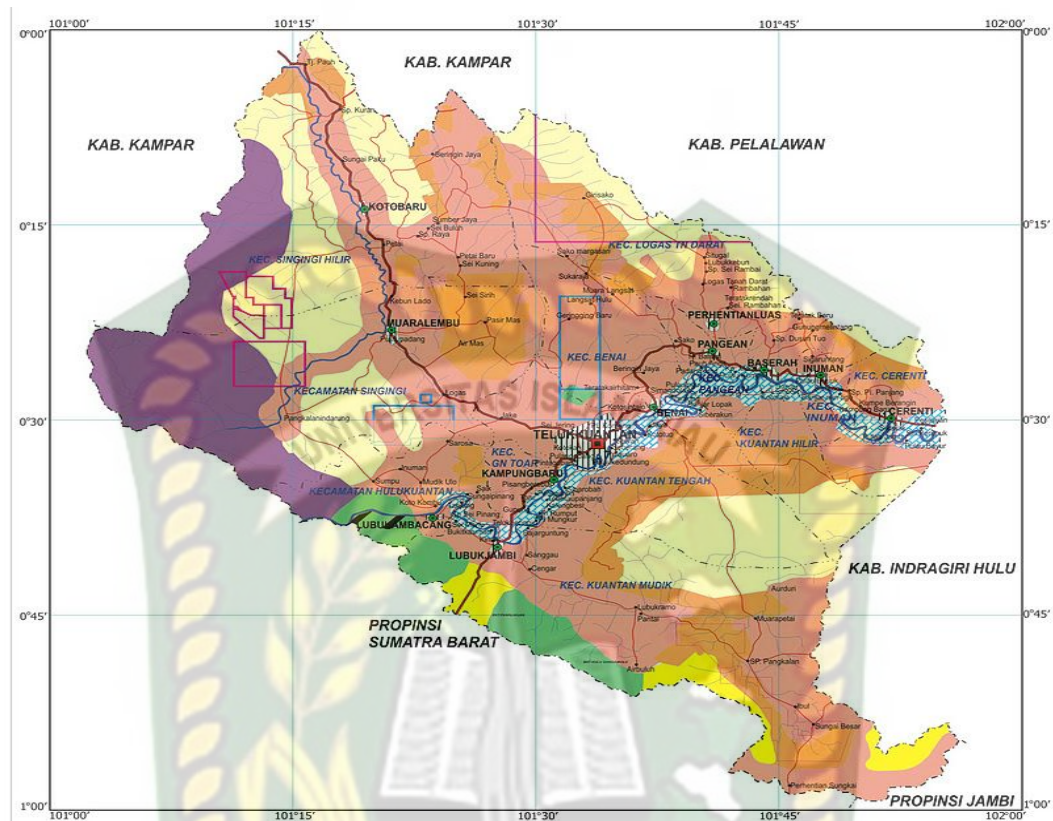
BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Kuantan Singingi adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Riau, Indonesia, dengan ibu kota Teluk Kuantan. Kabupaten Kuantan Singingi secara geografis, geoekonomi, geopolitik terletak pada jalur tengah lintas Sumatera dan berada pada bagian selatan Provinsi Riau. Kabupaten Kuantan Singingi merupakan pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu yang dibentuk berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999 Tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hilir, Rokan Hulu, Siak, Natuna, Karimun, Kuantan Singingi dan Batam.

Gambar IV.1: Peta Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2018



Sumber: BPS Kabupaten Kuantan Singingi, Tahun 2018

1. Sejarah Kabupaten Kuantan Singingi

Kabupaten Kuansing disebut pula dengan Rantau Kuantan atau sebagai daerah perantauan orang-orang Minangkabau dimana dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat Kuansing menggunakan adat istiadat serta bahasa Minangkabau. Wacana otonomi daerah yang berkembang pada tahun 1999 telah melahirkan sebuah kabupaten baru dimana melalui Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999, Kabupaten Indragiri Hulu secara resmi dibagi menjadi dua bagian yaitu Kabupaten Indragiri Hulu dengan ibu kotanya Rengat dan Kabupaten Kuantan Singingi dengan ibu kotanya Taluk Kuantan. Pada saat ini Kabupaten Kuantan Singingi telah menjadi sebuah Kabupaten definitif yang mempunyai 15

Kecamatan yakni Kecamatan Pucuk Rantau, Kecamatan Kuantan Mudik, Kecamatan Hulu Kuantan, Kecamatan Gunung Toar, Kecamatan Kuantan Tengah, Kecamatan Sentajo Raya, Kecamatan Benai, Kecamatan Pangean, Kecamatan Logas Tanah Darat, Kecamatan Kuantan Hilir, Kecamatan Kuantan Hilir Seberang, Kecamatan Inuman, Kecamatan Cerenti, Kecamatan Singingi dan Kecamatan Singingi Hilir.

2. Kondisi Geografis Kabupaten Kuantan Singingi

Secara astronomis Kabupaten Kuantan Singingi terletak dibagian selatan Provinsi Riau, dengan posisi 0°00 Lintang Utara sampai 1°00 Lintang Selatan dan antara 101°02 sampai 101°55 Bujur Timur. Luas Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi adalah ± 7.656 Km² (763,603 Ha) atau 7,81% dari total luar Provinsi Riau dengan jarak dari laut berkisar ± 120 Km dengan ketinggian berkisar 25-30° dari permukaan laut yang berbatasan langsung dengan:

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Pelalawan
- b) Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat
- c) Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hulu
- d) Sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Jambi.

Berikut rincian luas wilayah kabupaten Kuantan Singingi Berdasarkan kecamatan dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel IV.1 : Luas Wilayah Administrasi Kecamatan Di Kabupaten Kuantan Singingi

No	Nama Kecamatan	Luas (Km ²)	Ha	Persentase

1.	Pucuk Rantau	73	82.164	10,73
2.	Kuantan Mudik	564.28	56.428	7,37
3.	Hulu Kuantan	384.40	38.440	5,02
4.	Gunung Toar	165.25	16.525	2,16
5.	Kuantan Tengah	270.74	27.074	3,54
6.	Sentajo Raya	145.7	14.570	1,9
7.	Benai	124.66	12.466	1,63
8.	Pangean	145.32	14.532	1,90
9.	Logas Tanah Darat	380.34	38.034	4,97
10.	Kuantan Hilir	148.77	14.877	1,94
11.	Kuantan Hilir Seberang	114.29	11.429	1,49
12.	Inuman	450.01	45.001	5,88
13.	Cerenti	456.00	45.600	5,96
14.	Singingi	1.953,66	195.366	25,52
15.	Singingi Hilir	1.530.97	153.097	20,00
Jumlah		7.656.03	765.603	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa luas wilayah administrasi kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi yaitu mencapai 7.656.03 km². Secara administratif Kabupaten Kuantan Singingi Terdiri dari 15 kecamatan, 11 kelurahan dan 218 desa. Dimana berdasarkan data tersebut kecamatan yang paling luas adalah Kecamatan Singingi dengan luas 1.953.66 km² sedangkan kecamatan yang paling sempit wilayahnya adalah Kecamatan Kuantan Hilir Seberang dengan luas wilayah 114.29 km².

Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 32,6°C – 36,°C dan suhu maksimum berkisar antara 19,2°C – 22,°C. Sedangkan curah hujan berkisar antara 44,49 – 433,19 mm pertahun dengan keadaan musim hujan berkisar pada bulan September s/d Februari dan musim kemarau berkisar pada bulan Maret s/d Agustus. Diantara unsur iklim yang sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan tanaman pangan dan hortikultura adalah curah hujan. Menurut klasifikasi Koppen, tiap iklim di Kabupaten Kuantan Singingi adalah tipe AFA (trika basah) yaitu curah hujan bulanan diatas 60 mm atau hujan tahunan 1.500 mm dimana dengan iklim ini menjadikan kabupaten Kuantan Singingi daerah yang subur untuk bidang pertanian dan perkebunan.

3. Topografi Kabupaten Kuantan Singingi

Secara topografi, Kabupaten Kuantan Singingi merupakan daerah perbukitan yang memiliki ketinggian elevasi bervariasi, dimana elevasi tertinggi mencapai 804 meter diatas permukaan laut dan kemiringan lereng sangat bervariasi. Umumnya daerah ini merupakan daerah perbukitan, sebagian lagi 30 daerah perbukitan dan dataran sungai. Sungai-sungai utama di Kabupaten Kuantan Singingi adalah Sungai Kuantan/Indragiri, Sungai Teso dan Sungai Singingi. Struktur tanah pada umumnya terdiri atas jenis tanah organosol dan humus yang merupakan rawa-rawa bersifat asam, sangat kerosif untuk besi. Kabupaten Kuantan Singingi dibelah oleh Sungai Kuantan/Indragiri yang mengalir dari Barat ke Timur.

4. Demografi Kabupaten Kuantan Singingi

a. Kondisi Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi

Masalah penduduk di Kabupaten Kuantan Singingi sama halnya dengan daerah lain di Indonesia. Untuk mencapai manusia yang berkualitas dengan jumlah penduduk yang tidak terkendali akan sulit tercapai, program kependudukan yang meliputi pengendalian kelahiran, menurunkan tingkat kelahiran bayi dan anak, perpanjangan usia dan harapan hidup, penyebaran penduduk yang seimbang serta pengembangan potensi penduduk sebagai modal pembangunan yang harus ditingkatkan.

Jumlah penduduk Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2016 sebanyak 310.619 jiwa. Yeng terdiri dari 159.480 laki-laki dan 151.139 perempuan. Dengan laju sex ratio sebesar 107. Dengan luas wilayah 7.656,03 km². Rata-rata kepadatan penduduk setiap 1 km² sebanyak 40 jiwa yang bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel IV.2: Luas Wilayah dan Jumlah Penduduk Di Kabupaten Kuantan Singingi

No	Nama Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Pucuk Rantau	5894	5040	10935
2.	Kuantan Mudik	11549	11329	22878
3.	Hulu Kuantan	4386	4191	8577
4.	Gunung Toar	6807	6699	13496
5.	Kuantan Tengah	23981	22971	46722
6.	ajo Raya	14293	13595	27888
7.	i	7900	7922	15822
8.	ean	9085	9163	18248
9.	Logas Tanah Darat	10535	9620	20155
10.	Kuantan Hilir	7414	7325	14739
11.	Kuantan Hilir	6502	6428	12930

	Seberang			
12.	Inuman	7680	7623	15303
13.	Cerenti	7612	7336	14948
14.	Singingi	16284	14524	30722
15	Singingi Hilir	19593	17563	37156
Jumlah		159,480	151.139	310.619

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara umum konsentrasi penduduk relatif tinggi pada daerah yang berada pada perlintasan jalan nasional. Sedangkan kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk yang paling tinggi terletak pada Kecamatan Kuantan Tengah dengan jumlah penduduk mencapai 46.722 jiwa dan kecamatan yang memiliki tingkat kepadatan penduduknya yang terkecil adalah Kecamatan Hulu Kuantan dengan jumlah penduduk berkisar 8.577 jiwa.

b. Kondisi Perekonomian Kabupaten Kuantan Singingi

Sektor pertanian masih memegang peranan penting sebagai sumber pendapatan bagi masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi. Lahan untu padi seluas 10.237 Ha pada tahun 2001, dengan hasil produksi 41.312,16 Ton. Pada sektor perkebunan, Kabupaten Kuantan Singingi juga memproduksi komoditas seperti jeruk, rambutan, mangga, duku, durian, nangka, papaya, pisang, cabai, timun, terong, kol dan tomat. Begitu juga dengan komoditas lain seperti karet, kelapa, minyak sawit, coklat, dan berbagai tanaman lainnya.

Dalam sektor peternakan, beberapa macam hewan ternak dipelihara antara lain sapi 17.368 ekor, kerbau 17.132 ekor, ayam 200.061 ekor dan itik 27.422 ekor. Sedangkan sumber potensial disektor kehutanan antara lain produksi hutan

terbatas 316.700 Ha, hutan konversi 450.00 Ha, hutan Lindung 28.000 Ha dan hutan margasatwa 136.000 Ha. Selain itu Kabupaten Kuantan Singingi juga memiliki potensi besar di sektor pertambangan dan energi yaitu emas, batu gamping, suntan, batu bara, gas alam, pasir sungai, sirtu, mangan dan kaolin. Pada bidang industri yang memiliki potensi ekonomi yaitu industri minyak sawit, industri lempengan karet, industri perabotan, industri pengolahan makanan tradisional, dan industri rumah tangga. Terakhir ada juga beberapa bidang potensial untuk investasi diantaranya pembangkit listrik dengan kapasitas kecil, agrikultur, pengolahan air bersih, dan pengembangan transportasi darat dan sungai. Berikut adalah tabel mata pencaharian penduduk kabupaten kuantan singingi :

Tabel IV.3: Mayoritas Mata Pencaharian Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi

No	Jenis Usaha	Persentase
1.	Pertanian	61,95
2.	Pertambangan	2,77
3.	Idustri	1,74
4.	Listrik, Gas dan Air	0,10
5.	Kontruksi	2,15
6.	Perdagangan	13,85
7.	Hotel	0,92
8.	Transportasi/Komunikasi	1,64
9.	Keuangan	10,41
10.	Jasa	13,74
11.	Lainnya	0,72

Jumlah	159,480
---------------	----------------

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi 2018

B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor : 4 Tahun 2008 dan Peraturan Daerah Kabupaten kuantan singingi Nomor 15 Tahun 2010 serta Keputusan Bupati Nomor : 22 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga teknis daerah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang dipimpin oleh oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah merencanakan, Mengkoordinasikan, Melaksanakan perumusan kebijakan teknis, membina mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dasar hukum dalam melaksanakan tugas dan fungsi, kewenangan serta kebijaksanaannya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan kepada :

1. Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hulu, Rokan Hilir, Siak, Karimun, Natuna, Kuantansingingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, tambahan Lembaran Negara Nomor 3902);

2. Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor - Nomor 53. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);
3. Undang-Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaa Negara Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaa Negara Tahun 2004 Nomor 125. Tanbahan Lembaran Negara Nomor 4437);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistim Perencanaan Pembangunan Nasinal;
5. Undang-Undang nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan;
7. Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara tahun 2007 Nomor 89. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4741);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan organisasi Perangkat Daerah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten kuantan Singingi Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kuantan Singingi (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 1);
11. Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 22 Tahun 2009 tentang Pejabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

Sipil. 12. Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 15 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 4 tahun 2008.

1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

a. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Efektif, Tepat dan Benar”

b. Misi

Untuk mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka ditetapkan misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan tenaga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Meningkatkan sistim pengendalian data base administrasi kependudukan
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil .
5. Meningkatkan pengawasan mobilitas penduduk yang berwawasan kependudukan.

2. Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

a. Tujuan

Penetapan tujuan pada umumnya didasarkan pada factor-faktor kunci keberhasilan yang ditetapkan setelah penetapan visi dan misi. Tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan keahlian, keterampilan, profesionalisme dan kompetensi operator SIAK sesuai dengan tuntutan masyarakat serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
2. Meningkatkan sistem administrasi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkualitas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Meningkatkan kualitas sistem pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil.
4. Meningkatkan pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b. Sasaran

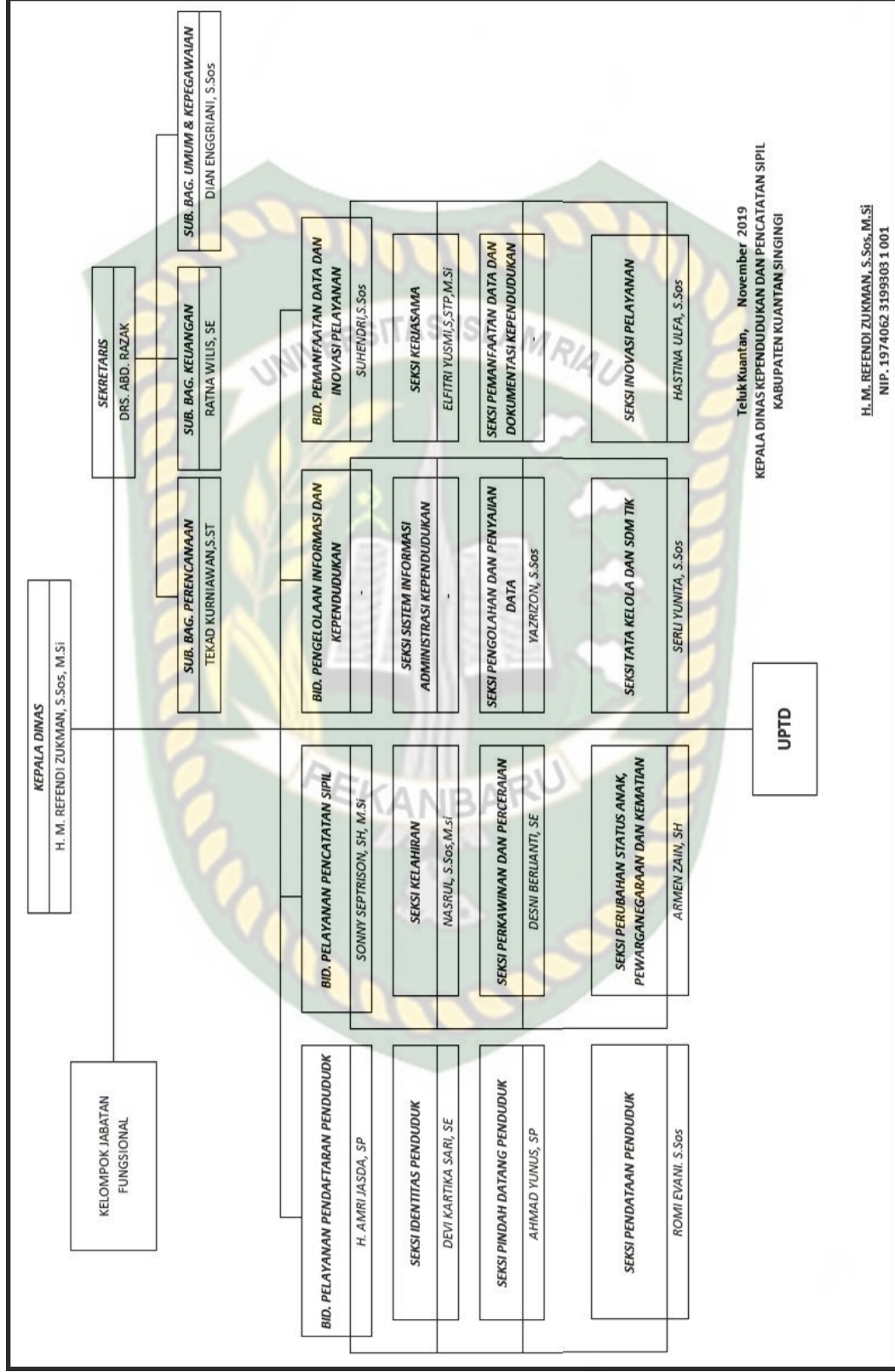
Dari tujuan yang telah ditetapkan, maka sasaran yang hendak dicapai yang merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur dan efisien. Sasaran pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Terwujudnya tertib administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Terwujudnya system penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang efektif, efisien dan akurat.

3. Terwujudnya kualitas dan mobilitas pengendalian penduduk dan pencatatan sipil.
4. Terwujudnya pendataan kependudukan dan pencatatan sipil berbasis akurasi data.
5. Terwujudnya kemampuan dan ketrampilan tenaga operator SIAK secara profesional.
6. Tersedianya perangkat keras dan perangkat lunak SIAK baik di tingkat kabupaten maupun tingkat kecamatan.
7. Terwujudnya pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan secara berkala dan berkesinambungan.

C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam menentukan hasil penelitian penulis yang sangat berperan penting adalah responden, karena dari dalam penelitian ini mengangkat masalah tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, jadi data-data yang di dapat dalam penelitian ini bersumber dari masyarakat dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden serta pegawai dengan jumlah 25 responden dan juga penulis melakukan wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diwakilkan oleh Kepala Dinas, dan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

Sehubungan dengan penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, maka penulis akan memaparkan kriteria responden mulai dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Identitas responden ini diperlukan untuk mempermudah penulis dalam mengolah data yang di sajikan dalam bentuk tabel. Selain itu penulis menilai bahwa pentingnya penulis untuk mengetahui usia dan pendidikan responden, karena hal ini akan

dapat mempengaruhi cara pandang mereka terhadap penelitian penulis. Berikut ini penjelasan lebih lanjut tentang identitas responden.

I. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, serta dengan cara penyebaran kuesioner maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan jenis kelamin berikut ini:

Tabel V.1 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Pegawai

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase %
1	Laki-Laki	7	28%
2	Perempuan	18	72%
Jumlah		25	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa responden Pegawai yang dijadikan sampel dalam penelitian yang membahas tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan adalah dominannya Perempuan dengan jumlah 18 orang dengan persentase 72%, dan jumlah responden pegawai laki-laki berjumlah 7 orang dengan persentase 28%.

Tabel V.2 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenis Kelamin Masyarakat

No	Klasifikasi Responden	Jumlah	Persentase %
----	-----------------------	--------	--------------

1	Laki-Laki	55	55%
2	Perempuan	45	45%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.2 diatas dapat dilihat bahwa responden Masyarakat yang dijadikan sampel dalam penelitian yang membahas tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan adalah dominannya Laki-Laki dengan jumlah 55 orang (55%), dan jumlah responden pegawai Perempuan berjumlah 42 orang (42%).

2. Identitas Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia

Dari hasil penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, serta dengan cara penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang usia berdasarkan tabel berikut ini:

Tabel V.3: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Pegawai

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 Tahun	6	24%
2	31-40 Tahun	15	60%
3	41-50 Tahun	4	16%
4	>50 Tahun	0	0%
Jumlah		25	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.3 diatas dinyatakan bahwa responden dari pegawai baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, dominan responden yang memiliki rentang usia 31-40 Tahun sebanyak 15 orang (60%) dan pada rentang usia 20-30 Tahun yang berjumlah 6 orang (24%), serta responden yang memiliki rentang usia 41-50 berjumlah 4 orang dengan persentase yaitu 16%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak jumlah responden dominan memiliki rentang usia 31-40 Tahun.

Tabel V.4: Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Usia Masyarakat

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 Tahun	43	43%
2	31-40 Tahun	55	55%
3	41-50 Tahun	2	2%
4	>50 Tahun	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.4 diatas dinyatakan bahwa responden dari masyarakat baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, dominan responden yang memiliki rentang usia 31-40 Tahun sebanyak 55 orang (55%) dan pada rentang usia 20-30 Tahun yang berjumlah 43 orang (43%), serta responden yang memiliki rentang usia 41-50 berjumlah 2 orang dengan persentase yaitu 2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak jumlah responden dominan memiliki rentang usia 31-40 Tahun.

3. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil penelitian tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan cara penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh peneliti, maka identitas responden penelitian yang digunakan berdasarkan latar belakang Jenjang Pendidikan berdasarkan tabel berikut ini.:

Tabel V.5 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Pegawai

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	0	0%
4	Diploma	5	20%
5	Sarjana S1/S2	20	80%
Jumlah		25	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.5 diatas dinyatakan bahwa responden dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling dominan memiliki pendidikan pada kategori “Sarjana” dengan jumlah responden 20 orang (80%), selanjutnya pegawai yang memiliki pendidikan “Diploma” sebanyak 5 orang (20%) dari total keseluruhan responden.

Tabel V.6 : Klasifikasi Responden Menurut Latar Belakang Jenjang Pendidikan Masyarakat

No	Klasifikasi Responden	Frekuensi	Persentase %
----	-----------------------	-----------	--------------

1	SD	0	0%
2	SMP	0	0%
3	SMA	32	32%
4	Diploma	28	28%
5	Sarjana S1/S2	40	40%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.6 diatas dinyatakan bahwa responden dari masyarakat baik dari kalangan bapak-bapak dan ibu-ibu, responden yang paling dominan memiliki pendidikan pada kategori “Sarjana” dengan jumlah responden 40 orang (40%), selanjutnya masyarakat yang memiliki pendidikan “SMA” sebanyak 32 orang (32%), dan masyarakat yang memiliki pendidikan “Diploma” sebanyak 28 orang (28%) dari total keseluruhan jumlah responden masyarakat.

B. Hasil Dan Pembahasan Dari Indicator Variabel Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Observasi adalah sebagai pengamatan yang sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang Nampak. Perhatian yang dimaksud yaitu harus diberikan kepada unit kegiatan yang diamati terjadi. (Harbani Pasolong 2013 : 131). Ada beberapa indikator yang akan penulis paparkan di dalam penelitian yang berjudul Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, dan indikator yang penulis gunakan adalah berdasarkan Teori Dunn (2003:610) Dan indikator-indikator yang akan penulis gunakan dalam mencari hasil dari penelitian ini yang adalah Efektivitas, Efisiensi,

Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, Ketepatan. Dan di dalam setiap indikatornya akan di lengkapi dengan tiap-tiap sub indikator berjumlah sebanyak 2 Sub indikator atau item penilaian setiap indikator yang berguna sebagai alat untuk menentukan item penilaian yang akan penulis gunakan dalam mencari jawaban dan hasil dari penelitian. Dan untuk mengetahui hasil dari indikator pertama yaitu efektivitas maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk Tabel dan juga analisis sebagai berikut ini:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dikatakan efektif. (Ravianto dalam Masruri 2014:11)

Untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk indikator ini, maka penulis akan menyajikannya berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner baik dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat, yang terdapat dua sub indikator menjadi tolak ukur pada indikator ini yaitu pelaksanaan pelayanna E-KTP berbasis online sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, dan adanya tim pengontrol sistem jaringan untuk mengatasi dengan cepat apabila terjadi gangguan pada sistem jaringan.

Tabel V.7: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Disdukcapil Terhadap Indikator Efektivitas

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran	Jumlah
----	---------------	-----------------	--------

		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Berbasis <i>Online</i> Sesuai Dengan SOP Yang Telah Ditetapkan	20 (80%)	5 (20%)	0 (0%)	25 (100%)
2	Adanya Tim Pengontrol Sistem Jaringan Untuk Mengatasi Dengan Cepat Apabila Terjadi Gangguan Pada Sistem Jaringan	18 (72%)	7 (28%)	0 (0%)	25 (100%)
Jumlah		38	12	0	50
Rata-Rata		19	6	0	25
Persentase		76%	24%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.7 di atas dapat dilihat bahwa indikator Pertama yaitu “Efektivitas” memiliki 2 sub indikator yang membahas tentang “Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Berbasis *Online* Sesuai Dengan SOP Yang Telah Ditetapkan, Adanya Tim Pengontrol Sistem Jaringan Untuk Mengatasi Dengan Cepat Apabila Terjadi Gangguan Pada Sistem Jaringan” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 19 orang (76%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 6 orang (24%), sedangkan responden tidak ada yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Baik”. Selanjutnya penulis akan menyajikan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap responden masyarakat, dan hasil penyebaran kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.8: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Efektivitas

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Berbasis <i>Online</i> Sesuai Dengan SOP Yang Telah Ditetapkan	31 (31%)	56 (56%)	13 (13%)	100 (100%)
2	Adanya Tim Pengontrol Sistem Jaringan Untuk Mengatasi Dengan Cepat Apabila Terjadi Gangguan Pada Sistem Jaringan	18 (18%)	66 (66%)	16 (16%)	100 (100%)
Jumlah		49	122	29	200
Rata-Rata		25	61	14	100
Persentase		25%	61%	14%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.8 di atas dapat dilihat bahwa indikator Pertama yaitu “Efektivitas” memiliki 2 sub indikator yaitu “Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Berbasis *Online* Sesuai Dengan SOP Yang Telah Ditetapkan, Adanya Tim Pengontrol Sistem Jaringan Untuk Mengatasi Dengan Cepat Apabila Terjadi Gangguan Pada Sistem Jaringan” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 61 orang (61%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 25 orang (25%), sedangkan hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Tidak Baik” yaitu sebanyak 14 orang (14%).

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah dihasilkan melalui penyebaran kuesioner diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan masing-masing key informan yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuatan Singingi, pembahasan wawancara yang akan penulis sajikan berkaitan dengan pembahasan indikator dan masing-masing sub indikator yang sedang di teliti, dimana nantinya hasil wawancara ini akan memberikan fakta yang diungkapkan oleh pihak Dinas terhadap isu permasalahan yang sedang penulis teliti, khususnya tentang penerbitan administrasi kependudukan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

Adapun informan yang akan penulis sajikan hasil wawancaranya adalah Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian, serta akan dilengkapi dengan wawancara yang akan penulis lakukan dengan Bapak Amri Jasda, SP yang menjabat selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, masing-masing hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan tersebut tentunya membahas tentang isu-isu yang sedang diteliti, dimana untuk hasil wawancara yang pertama adalah tentang pelaksanaan pelayanan E-Ktp berbasis online telah sesuai dengan SOP atau prosedur yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan jawaban yang informan penulis berikan adalah berikut ini:

“Harus sesuai prosedur, kalau pelayanan dan proses penerbitan E-KTP tidak mengikuti prosedur yang ditetapkan, maka KTP tersebut tidak bisa terbit, karna memang harus mengikuti aturan-aturan di setiap step-step nya, tetapi saya paham yang dimaksud adalah prosedur penyelesaiannya, nah di sini saya mau tekankan, selama ini proses penyelesaian memang sering kali tertunda, tetapi saya

menjamin, hal tersebut tidak sepenuhnya menjadi kesalahan dari SDM di Disdukcapil, banyak faktor yang menyebabkannya, bisa saja teknis dari peralatan, atau dari jaringan, dan bahkan dari ketersediaan logistiknya” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga menanyakan permasalahan tentang penanganan terhadap masalah-masalah yang disebutkan oleh Ibu Dian Enggriani, S.Sos dalam wawancaranya diatas, dan apabila memang terjadi masalah yang disebabkan masalah teknis seperti kerusakan pada sistem jaringan, atau peralatan elektronik, apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tim atau petugas yang khusus menangani permasalahan seperti yang disampaikan tersebut, dan jawaban lanjutan yang beliau berikan adalah sebagai berikut:

“Ada, kita punya personil bidang IT yang menangani permasalahan-permasalahan dibidang server jaringan, dan kita juga punya tim yang khusus menangani permasalahan dalam hal ruang lingkup sistem elektronik, tim ini kita pekerjaan dengan memanfaatkan pihak ke swasta karna kita sendiri tidak punya pegawai tetap yang bisa menangani permasalahan eksternal seperti itu, keahliannya kan beda-beda, jadi harus sesuai bidangnya, dan penyelesaian permasalahan dibidang elektronik ataupun server jaringan seperti terkadang bisa memakan waktu yang cukup lama perbaikannya, hal inilah salah satu penyebab dari keterlambatan pelayanan penerbitan E-Ktp yang selama ini sering terjadi, karna jujur saja, peralatan kita sebenarnya sudah layak untuk diganti tetapi kita masih mengupayakannya agar mendapatkan dana untuk membeli alat yang baru” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Selain dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara, hal ini juga didukung dari hasil observasi penulis di lapangan yang menggambarkan bahwa yang menjadi permasalahannya dalam memberikan pelayanannya bukan

dikarakan tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi yang menjadi masalah selama ini adalah yang muncul lebih cenderung disebabkan oleh faktor diluar dari prosedur itu sendiri, seperti adanya kerusakan yang terjadi pada peralatan elektronik pencetakan atau perekaman dari E-Ktp tersebut, dan adanya gangguan dari server jaringan yang memang kerap kali terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan hal inilah yang sedang coba diatasi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, walaupun sampai saat sekarang belum adanya perkembangan yang lebih baik.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan pada pembahasan “Efektivitas” bahwa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner pegawai adalah “Baik”, dan hal ini berbeda dengan tanggapan yang diberikan oleh masyarakat yang hasil dari penyebaran kuesionernya adalah “Cukup Baik”, sedangkan dari hasil wawancara dan juga observasi yang telah penulis lakukan maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai cukup baik, dikatakan cukup dikarenakan memang di dalam melakukan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki Standar Operasional Prosedur, tetapi yang menjadi permasalahannya adalah pada realisasinya di lapangan tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan. (Mulyadi, 2007:63)

Sedangkan menurut Hasibuan (2005:233) mengemukakan bahwa efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan.

Jadi didalam penelitian ini adalah tingkat efisiensi yang dinilai adalah ketepatan cara (usaha,kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan mempertimbangkan segala seginya yang termasuk didalamnya adalah waktu, tenaga dan biaya, khususnya di dalam penelitian ini adalah pada tingkat efisiensi waktu penyelesaian berkas yang harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan.

Untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk indikator ini, maka penulis akan menyajikannya berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner baik dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat, yang terdapat dua sub indikator menjadi tolak ukur pada indikator ini yaitu memiliki sistem jaringan yang berkualitas sehingga dapat mempermudah pengiriman data dari Kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, serta adanya aplikasi yang

mempermudah masyarakat untuk mengakses pembuatan E-KTP secara *online*.

Dimana hasil dari masing-masing penelitian terhadap sub indikator tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.9: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Disdukcapil Terhadap Indikator Efisiensi.

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memiliki Sistem Jaringan Yang Berkualitas Sehingga Dapat Mempermudah Pengiriman Data Dari Kecamatan Ke Disdukcapil	18 (72%)	7 (28%)	0 (0%)	25 (100%)
2	Adanya Aplikasi Yang Mempermudah Masyarakat Untuk Mengakses Pembuatan E-KTP Secara <i>Online</i>	14 (56%)	11 (44%)	0 (0%)	25 (100%)
Jumlah		32	18	0	50
Rata-Rata		16	9	0	25
Persentase		64%	36%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.9 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke dua yaitu “Efisiensi” memiliki 2 sub indikator yaitu “Memiliki Sistem Jaringan Yang Berkualitas Sehingga Dapat Mempermudah Pengiriman Data Dari Kecamatan Ke Disdukcapil, Adanya Aplikasi Yang Mempermudah Masyarakat Untuk Mengakses Pembuatan E-KTP Secara *Online*” dapat diperoleh hasil tanggapan

reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 16 orang (64%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 9 orang (36%), sedangkan responden tidak ada yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Baik”.

Hasil penelitian selanjutnya yang akan penulis sajikan adalah penyebaran kuesioner yang penulis lakukan terhadap masyarakat yang mengurus administrasi kependudukannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dimana hasil penyebaran kuesioner tersebut adalah:

Tabel V.10: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Efisiensi

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memiliki Sistem Jaringan Yang Berkualitas Sehingga Dapat Mempermudah Pengiriman Data Dari Kecamatan Ke Disdukcapil	27 (27%)	47 (47%)	26 (26%)	100 (100%)
2	Adanya Aplikasi Yang Mempermudah Masyarakat Untuk Mengakses Pembuatan E-KTP Secara <i>Online</i>	0 (0%)	80 (80%)	20 (20%)	100 (100%)
Jumlah		27	127	46	200
Rata-Rata		13	64	23	100
Persentase		13%	64%	23%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.10 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke dua yaitu “Efisiensi” memiliki 2 sub indikator yaitu “Memiliki Sistem Jaringan Yang

Berkualitas Sehingga Dapat Mempermudah Pengiriman Data Dari Kecamatan Ke Disdukcapil, Adanya Aplikasi Yang Mempermudah Masyarakat Untuk Mengakses Pembuatan E-KTP Secara *Online*” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 53 orang (53%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 24 orang (24%), sedangkan hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Tidak Baik” yaitu sebanyak 23 orang (23%).

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah dihasilkan melalui penyebaran kuesioner diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan masing-masing *key informan* yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuatan Singingi, pembahasan wawancara yang akan penulis sajikan berkaitan dengan pembahasan indikator dan masing-masing sub indikator yang sedang di teliti, dimana nantinya hasil wawancara ini akan memberikan fakta yang diungkapkan oleh pihak Dinas terhadap isu permasalahan yang sedang penulis teliti, khususnya tentang penerbitan administrasi kependudukan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

Adapun informan yang akan penulis sajikan hasil wawancaranya adalah Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian, serta akan dilengkapi dengan wawancara yang akan penulis lakukan dengan Bapak Amri Jasda, SP yang menjabat selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, masing-masing hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan tersebut tentunya membahas tentang isu-isu yang sedang diteliti, dimana untuk hasil wawancara yang pertama adalah tentang ketersediaan sistem jaringan yang berkualitas sehingga dapat mempermudah pengiriman data rekaman

yang dilakukan oleh kecamatan dan akan di distribusikan ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan jawaban yang informan penulis berikan adalah berikut ini:

“Untuk jangkauan jaringan, kita sudah menyediakan sistem jaringan internet dimasing-masing Kecamatan di seluruh Kabupaten Kuantan Singingi, dan untuk yang di daerah lumayan jauh, kita memanfaatkan akses jaringan wifi, sudah ada anggaran untuk penyediaan sistem jaringan internet tersebut, karna untuk jaman sekarang ini, internet sudah tidak bisa dipisahkan lagi dari proses pelayanan, semua proses bisa dengan mudah apabila akses internet tersedia, dan informasi akan lebih mudah disampaikan melalui internet tanpa harus menunggu waktu yang lama” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga menanyakan tentang ketersediaan aplikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam pengurusan E-Ktp, maksudnya adalah, dimana aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan dalam mendaftarkan identitas masyarakat nantinya, dan setelah proses pendaftaran selesai, masyarakat tidak perlu lagi repot-repot untuk mendatangi kantor Kecamatan atau kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dan melengkapi persyaratan yang harus dilengkapi, dan untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan terkait sub indikator yang ke dua diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan Bapak Amri Jasda, SP yang menjabat selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan jawaban yang beliau berikan atas pertanyaan penulis diatas adalah berikut ini:

“Sejauh ini kita belum bisa memunculkan sistem aplikasi untuk penerbitan E-Ktp, masih harus sistem manual, banyak faktor yang

menyebabkan hal ini, diantaranya adalah jaringan internet yang belum merata di seluruh daerah, kecuali daerah-daerah yang sudah cukup ramai penduduk, akses internet kadang sudah tersedia, ditambah lagi proses pengurusan berkas administrasi kependudukan harus melalui verifikasi untuk memastikan keasliannya, sementara sistem pendaftaran administrasi kependudukan belum sepenuhnya bersifat online, jadi akan susah untuk memverifikasinya apabila harus di buat ke sistem pendaftaran online, disatu sisi, penerbitan berkas kependudukan harus melalui atau mendapatkan persetujuan langsung dari Kepala Dinas melalui tanda tangannya, seperti Kartu Keluarga, Akta, dan lain-lainnya, jadi untuk saat ini masih menggunakan sistem maual saja, kita belum punya aplikasi khusus berbasis online”
(Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Bapak Amri Jasda, SP)

Penjelasan tersebut juga didukung dari hasil observasi penulis di lapangan dimana fakta yang penulis temukan adalah memang ketersediaan akses internet sudah disediakan di Kantor Kecamatan, tetapi hal ini belum bisa memaksimalkan kinerja dari pegawai di Kecamatan untuk mengirim data ke pihak Kabupaten atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, alasan mendasar dari permasalahan ini adalah dikarenakan sistem jaringan yang seringkali tidak berfungsi atau alasan lain yang disampaikan oleh pegawai kemasyarakatan, alasan itu seperti server jaringan yang sedang padat atau rusak, sehingga data tidak terkirim.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan pada pembahasan “Efisiensi” bahwa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner pegawai adalah “Baik”, dan hal ini berbeda dengan tanggapan yang diberikan oleh masyarakat yang hasil dari penyebaran kuesionernya adalah “Cukup Baik”, sedangkan dari hasil wawancara dan juga observasi yang telah penulis lakukan maka penulis

dapat memberikan kesimpulan bahwa pelayanan dalam pembuatan E-KTP secara *online* belum dikatan baik atau lebih tepatnya cukup baik, hal ini dikarnakan bahwa pembuatan E-KTP sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan sudah ada beberapa masyarakat yang sudah mendapatkan haknya, tetapi ada beberapa masyarakat yang belum mendapatkan haknya yaitu E-KTP, bahkan sudah tiga hingga delapan bulan masyarakat belum mendapatkan E-KTP setelah dilakukannya perekaman data.

Hal seperti inilah yang seharusnya menjadi focus dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi agar dapat meningkatkan pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, proses pemerataan ketersediaan jaringan dan perbaikan server yang selama ini menjadi alasan disaat masyarakat meminta penjelasan seharusnya tidak menjadi hal yang selalu diberikan sebagai alasan, dengan hal-hal seperti inipula masyarakat menjadi tidak memiliki rasa percaya lagi kepada instansi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang dikenal cukup lama memberikan pelayanan khususnya dalam hal penerbitan administasi kependudukan seperti Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

Selanjutnya penulis akan menyajikan pembahasan terhadap indikator ketiga yang membahas tentang kecukupan, dimana dalam pembahasan ini penulis akan meneliti tentang ketersediaan fasilitas dalam memberikan pelayanan penerbitan Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Kuantan Singingi, serta ketersediaan pegawai yang memiliki kompetensi dalam hal pelaksanaan pelayanan dibidang peneritan administasi kependudukan.

3. Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. William N.Dunn (2003:610) mengemukakan bahwa kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.

Untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk indikator ini, maka penulis akan menyajikannya berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner baik dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat, yang terdapat dua sub indikator menjadi tolak ukur pada indikator ini yaitu Fasilitas alat rekan identitas dalam pembuatan E-KTP yang cukup dan berkualitas, dan Memiliki pegawai yang cukup dan berkompeten dalam memberikan pelayanan E-KTP.

Tabel V.11: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Disdukcapil Terhadap Indikator Kecukupan

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Fasilitas Alat Rekam Identitas Dalam Pembuatan E-KTP Yang Cukup Dan Berkualitas	13 (52%)	12 (48%)	0 (0%)	25 (100%)
2	Memiliki Pegawai Yang Cukup Dan Berkompeten Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP	19 (76%)	6 (24%)	0 (0%)	25 (100%)
Jumlah		32	18	0	50

Rata-Rata	16	9	0	25
Persentase	64%	36%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.11 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke tiga yaitu “Kecukupan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Fasilitas alat rekan identitas dalam pembuatan E-KTP yang cukup dan berkualitas, Memiliki pegawai yang cukup dan berkompeten dalam memberikan pelayanan E-KTP” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 16 orang (64%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 9 orang (36%), sedangkan responden tidak ada yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Baik”. Selanjutnya penulis akan menyajikan hasil penyebaran kuesioner yang penulis lakukan terhadap responden masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan adapun hasil dari penyebaran kuesioner tersebut adalah:

Tabel V.12: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Kecukupan

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Fasilitas Alat Rekam Identitas Dalam Pembuatan E-KTP Yang Cukup Dan Berkualitas	35 (35%)	42 (42%)	23 (23%)	100 (100%)
2	Memiliki Pegawai Yang Cukup Dan Berkompeten Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP	25 (25%)	61 (61%)	14 (14%)	100 (100%)

Jumlah	60	103	37	200
Rata-Rata	30	52	18	100
Persentase	30%	52%	18%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.12 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke tiga yaitu “Kecukupan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Fasilitas alat rekam identitas dalam pembuatan E-KTP yang cukup dan berkualitas, Memiliki pegawai yang cukup dan berkompoten dalam memberikan pelayanan E-KTP” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 52 orang (52%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 30 orang (30%), sedangkan hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Tidak Baik” yaitu sebanyak 18 orang (18%).

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah dihasilkan melalui penyebaran kuesioner diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan masing-masing *key informan* yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuatan Singingi, pembahasan wawancara yang akan penulis sajikan berkaitan dengan pembahasan indikator dan masing-masing sub indikator yang sedang di teliti, dimana nantinya hasil wawancara ini akan memberikan fakta yang diungkapkan oleh pihak Dinas terhadap isu permasalahan yang sedang penulis teliti, khususnya tentang penerbitan administrasi kependudukan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

Adapun informan yang akan penulis sajikan hasil wawancaranya adalah Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian, serta akan dilengkapi dengan wawancara yang akan penulis lakukan dengan Bapak Amri Jasda, SP yang menjabat selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, masing-masing hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan tersebut tentunya membahas tentang isu-isu yang sedang diteliti, dimana untuk hasil wawancara yang pertama adalah membahas tentang ketersediaan Alat Rekam Identitas atau Alat Rekam Foto yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi telah tersedia dan memiliki kualitas yang baik, dan jawaban yang informan penulis berikan adalah berikut ini:

“Saya rasa fasilitas eletronik untuk melakukan perekaman data diri dan foto dari masyarakat sudah cukup baik, mungkin memang membutuhkan peremajaan, tetapi secara keseluruhan apa yang kita miliki saat ini masih layak pakai dan bisa digunakan untuk merekam dan mengaplikasikan data ke dalam bentuk E-KTP” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Melanjutkan hasil wawancara diatas, penulis juga menanyakan tentang ketersediaan Sumber Daya Manusia di dalam struktur kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, khususnya dalam hal pengoperasian sistem pelayanan dalam bidang elektronik, dan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan penulis yaitu Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian terkait dengan pertanyaan diatas adalah sebagai berikut:

“Jumlah pegawai kita saat ini saya rasa sudah mencukupi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya disetiap pos kerja, semuanya sudah ada masing-masing penanggungjawabnya, memang dari ketersediaan pegawai yang ada, apabila ditanya masih kurang atau tidak dengan beban kerja yang ditanggung, hal ini kembali lagi kepada individunya tadi, apabila kerjanya tidak memiliki motivasi, pastinya pekerjaan selalu berat dan tidak dapat diselesaikan dengan jumlah orang yang seberapa banyak sekalipun” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Sementara itu, hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan menunjukkan bahwa ketersediaan pegawai yang memiliki kompetensi masih kurang baik, hal ini tentunya dibuktikan dengan fakta dilapangan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tingkat kepuasan yang sangat buruk, permasalahan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat masih menjadi masalah yang terus berlanjut sampai saat ini, dan masyarakat seolah-olah sudah kehilangan rasa percaya dan cenderung bersifat apatis terhadap instansi Pemerintahan di Indonesia, dengan demikian, penulis tentunya berharap agar Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mampu membentuk sebuah tim kerja dalam instansi mereka yang di isi dengan SDM berkualitas dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap Negara, dengan loyalitas yang tinggi, maka SDM tersebut akan melakukan pekerjaan dengan kesadaran sendiri dan mengutamakan kepentingan dari masyarakat umum.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan pada pembahasan “Kecukupan” bahwa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner pegawai adalah berada pada kategori “Baik”, dan hal ini berbeda dengan tanggapan yang

diberikan oleh masyarakat yang hasil dari penyebaran kuesionernya adalah “Cukup Baik”, sedangkan dari hasil wawancara dan juga observasi yang telah penulis lakukan maka penulis dapat ditarik kesimpulan dari penjelasan yang diberikan oleh informan penulis yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dimana Ibu Dian Enggriani, S.Sos menyatakan bahwa untuk ketersediaan Sumber Daya Manusia, beliau rasa jumlah yang ada saat ini sudah mencukupi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan ketersediaan peralatan dalam memberikan pelayanan dibidang penerbitan Elektronik KTP juga dirasa sudah mencukupi, disisi lain beliau mengakui bahwa peralatan yang ada saat ini memang sudah dibutuhkan adanya peremajaan, tetapi secara kondisi yang ada, fasilitas kerja tersebut masih layak untuk digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Pemerataan

Pemerataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu kebijakan dapat berjalan apabila bisa dilakukan secara adil dan merata, seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa melihat status social.

Untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk indikator ini, maka penulis akan menyajikannya berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner baik dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat, yang terdapat dua sub indikator menjadi tolak ukur

pada indikator ini yaitu Pemberian pelayanan yang adil kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP, Memberikan petunjuk ataupun arahan prosedur dalam pembuatan E-KTP kepada semua masyarakat.

Tabel V.13: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Disdukcapil Terhadap Indikator Pemerataan

No	Sub Indiator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Pemberian Pelayanan Yang Adil Kepada Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP	12 (48%)	13 (52%)	0 (0%)	25 (100%)
2	Memberikan Petunjuk Atau pun Arahan Prosedur Dalam Pembuatan E-KTP Kepada Semua Masyarakat	16 (64%)	9 (36%)	0 (0%)	25 (100%)
Jumlah		28	22	0	50
Rata-Rata		14	11	0	25
Persentase		56%	44%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.13 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke empat yaitu “Pemerataan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Pemberian Pelayanan Yang Adil Kepada Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP, Memberikan Petunjuk Atau pun Arahan Prosedur Dalam Pembuatan E-KTP Kepada Semua Masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 14 orang (56%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 11 orang (44%), sedangkan responden tidak ada yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Baik”.

Tabel V.14: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Pemerataan

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Pemberian Pelayanan Yang Adil Kepada Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP	14 (14%)	32 (32%)	54 (54%)	100 (100%)
2	Memberikan Petunjuk Atau pun Arahan Prosedur Dalam Pembuatan E-KTP Kepada Semua Masyarakat	17 (17%)	59 (59%)	24 (24%)	100 (100%)
Jumlah		31	91	78	200
Rata-Rata		16	45	39	100
Persentase		16%	45%	39%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.14 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke empat yaitu “Pemerataan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Pemberian Pelayanan Yang Adil Kepada Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP, Memberikan Petunjuk Atau pun Arahan Prosedur Dalam Pembuatan E-KTP Kepada Semua Masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 45 orang (45%), selanjutnya yang menjawab kategori “Tidak Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 39 orang (39%), sedangkan hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Tidak Baik” yaitu sebanyak 39 orang (39%).

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah dihasilkan melalui penyebaran kuesioner diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan masing-masing *key informan* yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuatan Singingi, pembahasan wawancara yang akan penulis sajikan berkaitan dengan pembahasan indikator dan masing-masing sub indikator yang sedang di teliti, dimana nantinya hasil wawancara ini akan memberikan fakta yang diungkapkan oleh pihak Dinas terhadap isu permasalahan yang sedang penulis teliti, khususnya tentang penerbitan administrasi kependudukan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

Adapun informan yang akan penulis sajikan hasil wawancaranya adalah Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian, dimana hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan tersebut tentunya membahas tentang isu-isu yang sedang diteliti, dan salah satu pembahasannya adalah tentang Pelayanan yang adil kepada masyarakat serta adanya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan prosedur dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan jawaban yang informan penulis berikan adalah berikut ini:

“Pasti, keadilan dalam memberikan pelayanan sudah menjadi sebuah kewajiban bagi instansi pemerintah, kita juga menerapkan hal tersebut di instansi ini, apabila memang nantinya masyarakat menemukan permasalahan yang berkaitan dengan adanya pelanggaran atau ketidak pantasan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai kita, maka masyarakat bisa melaporkannya langsung ke pegawai lainnya atau kesaya sendiri, atau melalui nomor telfon dan kota saran dan kritik yang kita sediakan, laporan tersebut akan kita tindaklanjuti, dan aka nada sanksi yang diberikan kepada pegawai

yang terbukti melakukan tindakan seperti itu” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Melanjutkan wawancara yang penulis lakukan, dimana pertanyaan lanjutan yang penulis ajukan adalah tentang proses sosialisasi terkait dengan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat sebelum mendapatkan administrasi kependudukan mereka, dan jawaban yang diberikan oleh Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian adalah berikut ini:

“Sosialisasi ada, pengumuman kita berikan di bagian depan, kaca depan dan mading, masyarakat bisa melihatnya dan melengkapi terlebih dahulu persyaratannya sebelum mengajukan permohonan, dan apabila memang ragu, petugas kita siap memberikan penjelasan terkait dengan apapun itu yang dibutuhkan oleh masyarakat”
(Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Hal ini juga didukung dari hasil observasi penulis di lapangan bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karna masih terdapat perbedaan status sosial khususnya dalam menyelesaikan berkas E-KTP.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan pada pembahasan “Pemerataan” bahwa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner pegawai adalah berada pada kategori “Baik”, dan hal ini berbeda dengan tanggapan yang diberikan oleh masyarakat yang hasil dari penyebaran kuesionernya adalah “Cukup Baik”, sedangkan dari hasil wawancara dan juga observasi yang telah penulis lakukan dapat menarik kesimpulan bahwa menurut pengakuan dari informan penulis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, seluruh proses pelayanan yang dilakukan di kantor tersebut

sudah dilakukan dengan asas keadilan kepada masyarakat, dan sosialisasi terhadap persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat sebelum mendapatkan indentitas administasi kependudukan mereka juga telah disosialisasikan di bagian depan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuansing.

5. Reponsivitas

Responsivitas menurut Agus Dwiyanto (226:148) adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan.

Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna.

Sedangkan menurut Hassel Nogi S. Tangkilisan (2005:177) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Jadi yang dimaksud dalam penelitian ini responsivitas yang diharapkan adalah tanggapan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang dialami oleh masyarakat, seperti masalah keterlambatan dalam penyelesaian berkas E-KTP, karna yang bagi pelayan publik harus memiliki tata karma dan sopan santun, dan

kesabaran yang tinggi dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat bisa merasa nyaman dalam mengurus keperluan administrasinya.

Untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk indikator ini, maka penulis akan menyajikannya berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner baik dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat, yang terdapat dua sub indikator menjadi tolak ukur pada indikator ini yaitu Memberikan respon dan memproses keluhan dari masyarakat, Melakukan perbaikan ketika sarana dan prasarana perekam E-KTP mengalami kerusakan.

Tabel V.15: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Disdukcapil Terhadap Indikator Responsivitas

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memberikan Respon Dan Memproses Keluhan Dari Masyarakat	15 (60%)	10 (40%)	0 (0%)	25 (100%)
2	Melakukan Perbaikan Ketika Sarana Dan Prasarana Perekam E-KTP Mengalami Kerusakan	12 (48%)	13 (52%)	0 (0%)	25 (100%)
Jumlah		27	23	0	50
Rata-Rata		14	11	0	25
Persentase		56%	44%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.15 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke lima yaitu “Pemerataan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Memberikan respon dan memproses keluhan dari masyarakat, Melakukan perbaikan ketika sarana dan prasarana perekam E-KTP mengalami kerusakan” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 14 orang (56%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 11 orang (44%), sedangkan responden tidak ada yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Baik”.

Tabel V.16: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Responsivitas

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Memberikan Respon Dan Memproses Keluhan Dari Masyarakat.	10 (10%)	25 (25%)	65 (65%)	100 (100%)
2	Melakukan Perbaikan Ketika Sarana Dan Prasarana Perekam E-KTP Mengalami Kerusakan.	18 (18%)	39 (39%)	43 (43%)	100 (100%)
Jumlah		28	64	108	200
Rata-Rata		14	32	54	100
Persentase		14%	32%	54%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.16 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke lima yaitu “Pemerataan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Memberikan respon dan

memproses keluhan dari masyarakat, Melakukan perbaikan ketika sarana dan prasarana perekam E-KTP mengalami kerusakan” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Tidak Baik” yaitu sebanyak 54 orang (54%), selanjutnya yang menjawab kategori “Cukup Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 32 orang (32%), sedangkan hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 14 orang (14%).

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah dihasilkan melalui penyebaran kuesioner diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan masing-masing *key informan* yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuatan Singingi, pembahasan wawancara yang akan penulis sajikan berkaitan dengan pembahasan indikator dan masing-masing sub indikator yang sedang di teliti, dimana nantinya hasil wawancara ini akan memberikan fakta yang diungkapkan oleh pihak Dinas terhadap isu permasalahan yang sedang penulis teliti, khususnya tentang penerbitan administrasi kependudukan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

Adapun informan yang akan penulis sajikan hasil wawancaranya adalah Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian, dimana hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan tersebut tentunya membahas tentang isu-isu yang sedang diteliti, dan salah satu pembahasannya adalah tentang respon yang diberikan oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, dan hasil wawancara penulis dengan ibu dian terkait masalah tersebut adalah:

“Seperti yang saya katakana tadi, apabila memang masyarakat memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diterima dan diberikan oleh pegawai Disdukcapil, maka silahkan laporkan saja langsung, apabila keluhan tersebut terjadi di kantor ini, maka bisa melaporkannya ke saya sendiri, atau ke pegawai lain, kita punya security, bisa minta tolong ke mereka agar bisa dijumpai ke pegawai yang lebih punya wewenang untuk menindak lanjuti laporan masyarakat tersebut” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Selain dari pernyataan tersebut, penulis juga menanyakan tentang keluhan yang dirasa berkaitan langsung dengan sistem ataupun fasilitas yang tersedia, dimana selama ini masyarakat selalu disuguhkan alasan yang sama, dimana alasan tersebut adalah kerusakan yang terjadi pada alat elektronik perekaman data, server jaringan yang rusak, ketidak tersediaan blangko KTP, dan alasannya lainnya, yang penulis tanyakan kepada Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah, apakah dalam prosesnya, tidak dilakukan perbaikan kepada hal-hal yang dianggap mengganggu jalannya proses pelayanan, seperti perbaikan kepada peralatan elektronik yang rusak, dan jawaban yang diberikan beliau adalah sebagai berikut:

“Pastinya dilakukan perbaikan dong, tetapi kan ada proses yang harus dilalui, bukan dimana rusak disana selesai diperbaiki, petugas yang memperbaiki permasalahan terkait dengan elektronik adalah pihak luas, maksudnya adalah, petugas yang kita lakukan kerjasama dengan bengkel elektronik atau pihak swasta, apabila memang ada kerusakan terhadap sarana dan prasarana elektronik, maka kita akan berkoordinasi terlebih dahulu dengan mereka, atau dengan pimpinan, tidak bisa langsung main bawa saja barangnya, ada prosedurnya untuk itu, hal-hal seperti inilah yang seringkali memperlambat proses perbaikan terhadap masing-masing komponen yang rusak tadi”

(Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tidak memiliki teknisi sendiri dalam hal melakukan perawatan terhadap sarana dan prasarana peralatan elektronik di kantornya, setiap permasalahan yang berkaitan dengan sistem elektronik, selalu menggunakan jasa dari pihak swasta atau pihak luar, hal inilah yang sering kali memakan waktu yang cukup lama untuk proses perbaikannya.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan pada pembahasan “Responsivitas” bahwa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner pegawai adalah berada pada kategori “Baik”, dan hal ini berbeda dengan tanggapan yang diberikan oleh masyarakat yang hasil dari penyebaran kuesionernya adalah “Tidak Baik”, sedangkan dari hasil wawancara dan juga observasi yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa menurut pengakuan dari informan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi bahwa masyarakat sering mengeluhkan atas keterlambatan dalam pengurusan E-KTP. Dan tanggapan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa keterlambatan yang terjadi dalam penyelesaian berkas E-KTP bukan hal yang disengajakan, pastinya ada kendala yang terjadi baik yaitu jaringan yang sering adanya masalah.

Tentunya dengan fakta tersebut, penulis berharap kedepannya bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi memiliki atau melakukan perekrutan petugas teknisi sendiri agar dapat bekerja setiap hari

dalam melakukan kontrol atau pengawasan terhadap semua peralatan elektronik yang tersedia di kantor tersebut, dengan demikian, maka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kontrol dan perbaikan menjadi semakin singkat dan mengurangi resiko kerusakan karena dalam kesehariannya sudah mengalami kontrol dari teknisi yang ditugaskan dan menjadi pegawai tetap di kantor tersebut.

6. Ketepatan

Ketepatan menurut Dunn (2003:610) merujuk pada nilai atau harga dari tujuan kebijakan dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menyeleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif untuk dijadikan rekomendasi tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantif karena ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrument untuk merealisasikan tujuan tersebut.

Untuk mengetahui hasil penelitian yang berhasil penulis dapatkan untuk indikator ini, maka penulis akan menyajikannya berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner baik dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun masyarakat, yang terdapat dua sub indikator menjadi tolak ukur pada indikator ini yaitu Penyelesaian E-KTP sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur Kerja. Tidak ada biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat.

Tabel V.17: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pegawai Disdukcapil Terhadap Indikator Ketepatan

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Penyelesaian E-KTP Sesuai Dengan Waktu Yang Ditetapkan Pada Standar Operasional Prosedur Kerja	16 (64%)	9 (36%)	0 (0%)	25 (100%)
2	Tidak Ada Biaya Administrasi Yang Dibebankan Kepada Masyarakat	3 (12%)	22 (88%)	0 (0%)	25 (100%)
Jumlah		19	31	0	50
Rata-Rata		9	16	0	25
Persentase		36%	64%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.17 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke enam yaitu “Ketepatan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Penyelesaian E-KTP sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur Kerja, Tidak ada biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat” dapat diperoleh hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Cukup Baik” yaitu sebanyak 16 orang (31%), selanjutnya yang menjawab kategori “Baik” dapat diperoleh hasil rata-rata 9 orang (36%), sedangkan responden tidak ada yang memberikan tanggapan pada kategori “Tidak Baik”.

Tabel V.18: Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Indikator Ketepatan

No	Sub Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Penyelesaian E-KTP sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur Kerja	2 (10%)	14 (25%)	84 (65%)	100 (100%)
2	Tidak ada biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat	18 (18%)	39 (39%)	43 (43%)	100 (100%)
Jumlah		20	53	127	200
Rata-Rata		10	27	63	100
Persentase		10%	27%	63%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Dari tabel V.18 di atas dapat dilihat bahwa indikator Ke enam yaitu “Ketepatan” memiliki 2 sub indikator yaitu “Penyelesaian E-KTP sesuai dengan waktu yang ditetapkan pada Standar Operasional Prosedur Kerja, Tidak ada biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat” dapat diperoleh hasil paling dominan terhadap tanggapan reponden masyarakat adalah rata-rata menjawab pada kategori “Tidak Baik” yaitu sebanyak 63 orang dengan persentasenya adalah 63% dari total keseluruhan responden, selanjutnya responden yang memberikan jawabannya pada kategori “Cukup Baik” adalah sebanyak rata-rata 27 orang dengan persentase mencapai 27%, sedangkan hasil tanggapan reponden rata-rata menjawab pada kategori “Baik” yaitu sebanyak 10 orang dengan persentasen mencapai 10% dari total keseluruhan jumlah responden.

Bertujuan untuk melengkapi hasil penelitian yang telah dihasilkan melalui penyebaran kuesioner diatas, maka penulis akan menyajikan hasil wawancara penulis dengan masing-masing *key informan* yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuatan Singingi, pembahasan wawancara yang akan penulis sajikan berkaitan dengan pembahasan indikator dan masing-masing sub indikator yang sedang di teliti, dimana nantinya hasil wawancara ini akan memberikan fakta yang diungkapkan oleh pihak Dinas terhadap isu permasalahan yang sedang penulis teliti, khususnya tentang penerbitan administrasi kependudukan Elektronik Kartu Tanda Penduduk.

Adapun informan yang akan penulis sajikan hasil wawancaranya adalah Ibu Dian Enggriani, S.Sos selaku Sub Bagian Umum dan Bidang Kepegawaian, dimana hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan tersebut tentunya membahas tentang isu-isu yang sedang diteliti, dan salah satu pembahasannya adalah tentang penyelesaian pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk sesuai dengan waktu yang telah di janjikan oleh pegawai atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan, untuk mengetahui jawaban yang diberikan oleh informan penulis, maka hasil wawancara penulis dengan ibu dian terkait masalah tersebut adalah:

“Permasalahan tentang penyelesaian pembuatan E-Ktp ini berkaitan dengan semua pembahasan yang ditanyakan sebelumnya, dimana apabila syarat yang ditetapkan telah dilengkapi oleh masyarakat, maka pembuatan E-KTP tersebut bisa dilakukan atau diselesaikan pada hari itu juga, tetapi permasalahannya tidak semudah itu, antrian yang panjang hingga ratusan orang menjadi salah satu faktor kenapa terkadang penyelesaian E-KTP menjadi terlambat, belum lagi

berkaitan dengan kerusakan pada sistem peralatan atau kehabisan blangko E-KTP yang dimiliki di Dinas, untuk mendapatkan blangko E-KTP ini tidak mudah, prosedurnya ada lagi, dan hal-hal inilah yang menjadi penyebab mengapa terkadang penyelesaian E-KTP tersebut bisa mengalami keterlambatan” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Melanjutkan pembahasan yang telah penulis sampaikan diatas, penulis menanyakan kembali kepada Ibu Dian Enggriani, S.Sos terkait dengan biaya administrasi pembuatan E-KTP tersebut, apakah dikenakan biaya atau memang digratiskan oleh Pemerintah, dan adapun hasil wawancara penulis dengan beliau adalah sebagai berikut:

“Saya pastikan bahwa pembuatan E-KTP dan Administrasi Kependudukan lainnya seperti KK, Akta, Keterangan, semuanya dapat diperoleh masyarakat dengan gratis, hal itu sudah diatur dalam undang-undang, jadi tidak ada biaya sama sekali untuk segala proses pengurusan administasi kependudukan tersebut” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Melihat kondisi dilapangan yang mana selama ini banyak masyarakat yang lebih memiliki menggunakan sistem bayar atau memberikan uang lebih kepada petugas agar mendapatkan pelayanan prioritas, penulis menanyakan fenomena tersebut kepada Ibu Dian Enggriani, S.Sos dan tanggapan yang beliau berikan terkait isu-isu atau fenomena tersebut adalah:

“Sekali lagi saya katakana dengan tegas, apabila ada ditemukan praktek-praktek seperti itu, maka langsung laporkan, kita akan melakukan tindakan tegas terkait dengan praktek-praktek pungli atau KKN di dalam instansi kita, saya pastikan pegawai tersebut akan di pecat atau diberikan sanksi” (Wawancara 12 November 2019, Pukul 13.40 Wib, Ibu Dian Enggriani, S.Sos)

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, dengan di dukung hasil penelitian berupa wawncara dan penyebaran kuesioner dengan masing-masing responden, maka penulis menemukan fakta bahwa pelaksanaan pelayanan dibidang penerbitan atau pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya terjadi sesuai dengan yang disampaikan oleh informan diatas, dimana penerbitan E-KTP masing harus menunggu hilang waktu yang lama, dan masih banyak ditemukan praktek pungli dan pemberian “tips” kepada pegawai agar berkas yang di urus dapat diselesaikan lebih awal atau diberikan prioritas.

Jadi berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan pada pembahasan “Responsivitas” bahwa tanggapan dari hasil penyebaran kuesioner pegawai adalah berada pada kategori “Cukup Baik”, dan hal ini berbeda dengan tanggapan yang diberikan oleh masyarakat yang hasil dari penyebaran kuesionernya adalah “Tidak Baik”, sedangkan dari hasil wawancara dan juga observasi yang telah penulis lakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa menurut pengakuan dari informan penulis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan permasalahan yang penulis jelaskan sebelumnya yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum bisa menyelesaikan E-KTP sesuai dengan tepat waktu, dan pihak Disdukcapil belum bisa menyelesaikan masalah ini hingga sampai saat sekarang.

C. Rekapitulasi Dari Hasil Penelitian Yang Berjudul Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang berhasil penulis lakukan dimasing-masing indikator di atas yang mana diantaranya adalah indikator yang pertama yang membahas tentang “Efektivitas” kemudian indikator yang kedua adalah “Efisiensi”, indikator ke tiga “Kecukupan” dan indikator ke empat adalah “Pemerataan”, dan indikator yang ke lima adalah “Responsivitas” , serta indikator yang ke enam adalah “Ketepatan” dan di dukung dengan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan, baik pelaksanaan observasi yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Setelah dihitung hasil dari tanggapan responden yang berdasarkan kuesioner dari ke-enam indikator maka, dapat dibuat rekapitulasi dari hasil keseluruhan tabel-tabel pada indikator, guna untuk memperoleh hasil keseluruhannya, dan dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan tanggapan responden.

Jadi berdasarkan ke-enam indikator yang sudah di jabarkan di atas, maka penulis dapat membuat rekapitulasi untuk mengetahui hasil secara keseluruhannya. Berikut hasil rekapitulasi dari hasil kuesioner yang disebarkan pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat:

Tabel V.19 : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Pegawai Terkait Penelitian Yang Berjudul Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

No	Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Efektivitas	19 (76%)	6 (24%)	0 (0%)	25 (100%)
2	Efisiensi	16 (64%)	9 (36%)	0 (0%)	25 (100%)
3	Kecukupan	16 (64%)	9 (36%)	0 (0%)	25 (100%)

4	Pemerataan	14 (56%)	11 (44%)	0 (0%)	25 (100%)
5	Responsivitas	14 (56%)	11 (44%)	0 (0%)	25 (100%)
6	Ketepatan	9 (36%)	16 (64%)	0 (0%)	25 (100%)
Jumlah		88	62	0	150
Rata-Rata		15	10	0	25
Persentase		60%	40%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan data pada tabel V.19 di atas dan dari hasil pengamatan penulis dilapangan secara langsung terhadap Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, dengan menggunakan teori sebagai tolak ukur, yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, Ketepatan, maka di peroleh hasil tanggapan yang paling mendominasi dalam hasil rekapitulasi ini adalah jawaban dengan rata-rata pada kategori “Baik” yaitu 15 orang dengan persentase (60%), dan dilanjutkan dengan jawaban pada kategori “Baik” dimana rata-rata jawaban terhadap kategori ini adalah 10 orang dengan persentase mencapai (40%), sedangkan untuk kategori jawaban yang terakhir yaitu “Tidak Baik”, tidak ada responden pegawai yang memberikan jawaban mereka pada kategori ini.

Tabel V.20 : Rekapitulasi Hasil Akhir Tanggapan Responden Masyarakat Terkait Penelitian Yang Berjudul Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

No	Indiaktor	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Efektivitas	25 (25%)	61 (61%)	14 (14%)	100 (100%)

2	Efisiensi	24 (24%)	53 (53%)	23 (23%)	100 (100%)
3	Kecukupan	30 (30%)	52 (52%)	18 (18%)	100 (100%)
4	Pemerataan	16 (16%)	45 (45%)	39 (39%)	100 (100%)
5	Responsivitas	14 (56%)	32 (32%)	54 (54%)	100 (100%)
6	Ketepatan	10 (36%)	27 (64%)	63 (0%)	100 (100%)
Jumlah		119	270	211	600
Rata-Rata		20	45	35	100
Persentase		20%	45%	35%	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian dilapangan, 2019

Berdasarkan data pada tabel V.20 di atas dan dari hasil pengamatan penulis dilapangan secara langsung terhadap Evaluasi Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan, dengan menggunakan teori sebagai tolak ukur, yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas, Ketepatan, maka di peroleh rata-rata jawaban paling dominan yang diberikan oleh responden masyarakat yaitu berada pada jawaban dengan kategori “Cukup Baik” dimana rata-rata responden yang menjawab pada kategori ini yaitu sebanyak 45 orang dengan persentasenya mencapai (45%), dan dilanjutkan dengan jawaban pada kategori “Tidak Baik” dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan memiliki rata-rata sebanyak 35 orang dengan nilai persentasenya mencapai (35%), sedangkan hasil tanggapan reponden masyarakat terhadap jawaban pada kategori yang terakhir yaitu “Baik”, memiliki jumlah rata-rata sebanyak 20 orang dengan persentase mencapai (20%).

D. Faktor-Faktor Penghambat yang Dihadapi oleh Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Melakukan Pelayanan Berbasis *Online* dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam menjalankan tugas khususnya pada proses pelaksanaan pelayanan publik, tentunya harus berhadapan langsung dengan masyarakat yang berjumlah sangat banyak, dan dengan kondisi seperti itu, dapat dipastikan bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pernah mengalami masalah dimana masalah tersebut berpengaruh terhadap proses pelaksanaan pelayanan, dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor penghambat yang selama ini di alami oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi, maka penulis akan menyajikannya berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Amri Jasda, SP yang menjabat selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, adapun hambatan yang dialami adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga jumlah masyarakat yang mengurus berkas E-KTP yang lebih banyak dari pada pegawai, mengakibatkan berkas tidak bisa diselesaikan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
2. Seringnya kerusakan terjadi pada alat atau mesin pencetak E-KTP, dan ditambah dengan keterbatasan ketersediaan Blangko E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jika permintaan penerbitan E-KTP mengalami kenaikan yang cukup banyak, maka kendalanya ada pada ketersediaan blangko E-KTP tersebut.

3. Kurangnya informasi masyarakat dalam mempersiapkan dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan dalam pembuatan E-KTP, sehingga sering kali masyarakat datang ke kantor Disdukcapil tanpa melengkapi terlebih dahulu persyaratan yang harus mereka miliki.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dilapangan yang telah dilengkapi dengan analisis serta dengan pembahasan hasil pada masing-masing indikatornya. Maka penulis mendapatkan kesimpulan pada tiap tahapan pengumpulan data yang penulis lakukan, baik berdasarkan pengamatan dilokasi penelitian, wawancara dilapangan dan juga pengumpulan data berdasarkan penyebaran kuissioner yang penulis lakukan, penulis menemukan jawaban yang menjadi kesimpulan terhadap penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan” berada pada jawaban dengan kategori “Cukup Baik” dimana jika hasil tersebut dijabarkan dalam bentuk persentase angka yang dihasilkan, maka akan berapa pada jumlah persentase mencapai 45% dari total keseluruhan jumlah responden, hal ini didukung dari kesimpulan perindikator pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas

Berdasarkan pada penelitian ini terkait Evaluasi Pelayanan Berbasis *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada indikator efektivitas, ada perbedaan jawaban yang diperoleh pada saat penyebaran kuesioner yaitu Pegawai Kantor Disdukcapil memberikan

jawabannya Baik sedangkan Masyarakat memberikan jawabannya cukup baik, hal ini dikarenakan bahwa pihak pegawai kantor Disdukcapil menilai bahwa mereka memiliki SOP dalam memberikan pelayanan E-KTP berbasis online serta juga memiliki tim untuk mengontrol jaringan, tetapi bedahal yang dirasakan oleh masyarakat, bahwa mereka menyatakan bahwa penyelesaian E-KTP tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam SOP, dan alasan yang didapatkan oleh pihak Disdukcapil bahwa hal ini terkendala oleh jaringan server yang sering *down*.

2. Efisiensi

Selanjutnya pada indikator Efisiensi yang terdiri dari item penilaian yaitu memiliki system jaringan yang berkualitas sehingga dapat mempermudah pengiriman data dari Kecamatan ke Disdukcapil, serta adanya aplikasi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses pembuatan E-KTP, dapat disimpulkan hasil jawaban yang diberikan oleh pihak pegawai Disdukcapil adalah baik, hal ini berbeda dengan jawaban yang diberikan oleh masyarakat yaitu cukup baik, alasannya adalah bahwa memang pengurusan E-KTP saat sekarang berbasis online tetapi hanya sebatas pengiriman kantor perekaman data identitas masyarakat ke Disdukcapil untuk mendapatkan print out atau blanko, hal ini tentu saja tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat.

3. Kecukupan

Untuk kesimpulan pada indikator Kecukupan yang terdiri dari dua item penilaian yaitu fasilitas alat rekam identitas dalam pembuatan E-KTP yang cukup dan berkualitas, serta Memiliki pegawai yang cukup dan berkompeten dalam memberikan pelayanan E-KTP, dapat dilihat hasil dari pihak Pegawai bawah jawabannya adalah “Baik” sedangkan masyarakat memberikan jawaban dominannya “Cukup Baik”, hal ini dikarnakan bahwa di Disdukcapil memang tersedia fasilitas alat rekam identitas untuk melakukan pembuatan E-KTP, tetapi ada beberapa yang mengalami kerusakan, dan yang sering mengalami kerusakaan adalah server jaringannya yang mengakibatkan percetakan E-KTP terhenti untuk sementara.

4. Pemerataan

Pada indikator ini dapat diketahui bahwa terdapat beberapa item yang menjadi penilaian yaitu pemberian pelayanan yang adil kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP yang cukup dan berkualitas, memiliki pegawai yang cukup dan berkompeten dalam memberikan pelayanan E-KTP, hal ini dapat diambil kesimpulan dari ke dua kelompok responden yaitu dari pegawai kantor Disdukcapil dominanya memberikan jawaban “Baik”, sedangkan dari masyarakat dominan memberikan jawaban “Cukup Baik”, hal ini dikarnakan bahwa pihak dari Kantor Disdukcapil menilai sudah memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat, tetapi bedahal penilaian dari masyarakat bahwa mereka menilai pegawai Disdukcapil belum cukup adil dan kurang

berkompeten dalam memberikan pelayanan khususnya pada pembuatan E-KTP.

5. Responsivitas

Kesimpulan selanjutnya pada indikator ke lima yaitu terkait responsivitas dari pegawai terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, dari pegawai memberikan jawabannya “Baik”, tetapi hal ini berbanding terbalik dengan jawaban yang diberikan oleh masyarakat yaitu “Tidak Baik”, karna masyarakat mengalami pada saat melakukan pembuatan E-KTP bahwa mereka meminta janji yang diberikan oleh pegawai dalam menyelesaikan berkas E-KTP, tetapi pihak pegawai hanya memberikan alasan tanpa tindakan dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

6. Ketepatan

Dan untuk kesimpulan pada indikator terkakhir yaitu ketepatan bahwa dapat ditarik kesimpulan bahwa dari pegawai menyatakan “Cukup Baik, sedangkan masyarakat menyatakan “Tidak Baik”, karna pegawai tidak bisa menyelesaikan berkas sesuai dengan SOP, bahkan ada yang sampai 1 tahun E-KTP nya tidak selesai.

Kesimpulan yang telah penulis hasilkan diatas memberikan jawaban bahwa pada dasarnya pelayanan yang disediakan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya memuaskan masyarakat, alasan yang mendasari dihasilkannya jawaban tersebut adalah

berdasarkan fakta yang ditemukan dilapangan, dimana masyarakat belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, mulai dari pembuatan E-KTP yang memakan waktu cukup lama, hingga penyelesaiannya yang tidak memiliki kepastian waktu, dan juga ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang serba terbatas mengakibatkan lama nya proses penerbitan E-KTP apabila jumlah masyarakat yang memohon mengalami kenaikan, hingga kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang terampil dalam menjalankan tugasnya, dimana salah satu contohnya adalah adanya tersedia pegawai yang khusus menangani pengawasan dan kontrol terhadap peralatan elektronik dan server jaringan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan singing tersebut. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada proses penerbitan E-KTP, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mengakui mengalami beberapa kendala yang berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan, dimana kendala-kendala tersebut diantaranya adalah:

- (1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga jumlah masyarakat yang mengurus berkas E-KTP yang lebih banyak dari pada pegawai, mengakibatkan berkas tidak bisa diselesaikan tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.
- (2) Seringnya kerusakan terjadi pada alat atau mesin pencetak E-KTP, dan ditambah dengan keterbatasan ketersediaan Blangko E-KTP pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jika permintaan penerbitan E-KTP mengalami kenaikan yang cukup banyak, maka kendalanya ada pada ketersediaan blangko E-KTP tersebut.

- (3) Kurangnya informasi masyarakat dalam mempersiapkan dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan dalam pembuatan E-KTP, sehingga sering kali masyarakat datang ke kantor Disdukcapil tanpa melengkapi terlebih dahulu persyaratan yang harus mereka miliki.

B. Saran

Dalam upaya melengkapi penelitian yang penulis lakukan ini, diperlukan saran-saran yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang terjadi dilapangan, hal ini bisa sebagai masukan baik bagi pelaksana kebijakan ataupun penerima kebijakan, dan adapun saran yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Saran penulis kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah, agar dilakukan perbaikan dalam segi pelayanan, dimana hal ini dapat dimulai dengan pembaharuan Sumber Daya Manusia pada sistem struktur organisasinya, dimana pegawai yang diduga tidak memiliki kompetensi atau yang belum memiliki bidang yang dibutuhkan, dapat dilakukan penambahan atau pengurangan jumlah pegawai pada sektor-sektor yang dibutuhkan, contohnya penambahan pegawai ahli dalam bidang perbaikan elektronik dan perawatan terhadap elektronik dan kelistrikan di kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri.

2. Penulis menyarankan agar proses pelayanan yang dilakukan harus disesuaikan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP, dimana apabila memang dalam prosedurnya dijanjikan penyelesaian dalam 1 hari kerja, maka sudah seharusnya masyarakat mendapatkan proses pelayanan tersebut.
3. Saran berikutnya adalah, untuk mengurangi jumlah masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan dengan syarat yang belum lengkap, maka diharapkan bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi agar dapat melakukan sosialisasi terkait dengan persyaratan dan kebijakan yang berlaku khususnya dalam hal penerbitan E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.
- Anwar, M. Khoirul dan Assianti, Oetoyo S. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Daerah Di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 2005. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwijowijoto, Ryant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Feriyanto, Andri dan Shyta, Endang Triana. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediaterra
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Implementasinya)*. Gava Media . Yogyakarta
- Hamim, Sufian. 2003. *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*. Pekanbaru: UIR Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offset.

- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Manullang. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- _____. 2006. *Dasar-Dasar Manajemen, edisi revisi, cetakan ketujuh*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moekijat. 2000. *Kamus Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jilid 1-2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- R.Terry George. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rianto, Budi., Tri Lestari. 2012. *Polri & Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV. Putra Media Nusantara (PMN).
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Syafi'ie, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- _____. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Sedarmayanti. 2004, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian,S.P. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan (cetakan kelima)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siswanto, Bejo. 2011. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Titik Triwulan Tutik. 2006. *Pokok-pokok Hukum Tata Negara*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Uha, Ismail Nawawi. 2010. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan kinerja*, Jakarta: Kencana.
- Qalyubi, Sihabuddin. 2007. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan informasi, UIN Sunan Kaijaga.
- Zulkifli. 2009. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi & Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.

B. Jurnal / Skripsi / Internet.

Jurnal Ilmu Administrasi, Fisip Universitas Hasanuddin, Vol. VII, No.2,
September 2006 (dikutip tanggal 08 Februari 2019, pukul 03.00 Wib)

Jurnal Penelitian: [https:// digilib. uns.ac.id / dokumen / detail / 50629 / Sistem-
Infomasi - Administrasi - Kependudukan -SIAK- di- Dinas -
Kependudukan - dan-Pencatatan-Sipil-Kabupaten-Karanganyar](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/50629/Sistem-Infomasi-Administrasi-Kependudukan-SIAK-di-Dinas-Kependudukan-dan-Pencatatan-Sipil-Kabupaten-Karanganyar)

Jurnal Penelitian: [http:// repository. unhas.ac.id/ bitstream/ handle/ 123456
789/8825/ SKRIPSI. pdf? sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8825/SKRIPSI.pdf?sequence=1)

Jurnal Penelitian: <http://repository.fisip-untirta.ac.id/90/>

Jurnal Penelitian : [http:// www.ejournal-academia.org /index. php/ renaissance
/article/ view/39](http://www.ejournal-academia.org/index.php/renaissance/article/view/39)

C. Aturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 Tentang
Pemerintah Daerah

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang
pelayanan publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar
Pelayanan

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 1 Tahun 2015 tentang
Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan
Singingi Nomor: 18/IX/2017 tentang Standar Operasional Prosedur Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi