

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

---

---

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR UPT DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Arif Setiawan**  
**NPM : 137310391**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Arif Setiawan  
NPM : 137310391  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Penelitian : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 12 Februari 2019

An. Tim Penguji  
Sekretaris,

Ketua,

  
Dra. Hj. Monalisa, M.Si

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

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

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

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua

  
Budi Mulianto, S.IP., M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---


**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Arif Setiawan  
NPM : 137310391  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Penelitian : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

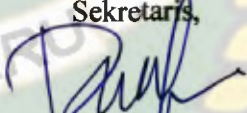
Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

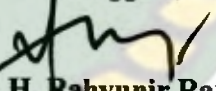
Pekanbaru, 12 Februari 2019

Ketua,

  
**Dra. Hj. Monalisa, M.Si**

Sekretaris,

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

  
**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

Mengetahui,  
Pembantu Dekan I

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

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

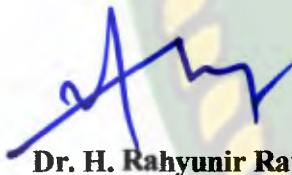
**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Arif Setiawan  
NPM : 137310391  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Penelitian : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing materi dalam Usulan Penelitian 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 di uji dalam sidang ujian Skripsi.

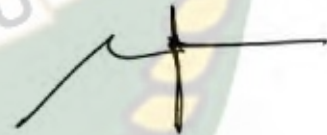
Pekanbaru, 30 November 2018

Pembimbing I



**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

Pembimbing II



**Drs. Zulkifli, M.Si**

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua



**Budi Muliando, S.IP., M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, karena atas izin serta hidayahNya, yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.”**

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun sebagai bahan masukan yang bermanfaat demi perbaikan dan peningkatan diri dalam bidang ilmu pemerintahan.

Penulis menyadari berhasilnya studi dan penyusunan usulan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan do'a kepada penulis dalam menghadapi setiap tantangan, sehingga sepatutnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH. MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Islam Riau

3. Bapak Budi Mulyanto S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr.H. RahyunirRauf, M.Si selaku Dosen pembimbing I, yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Zulkifli, M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Ibunda Martinisiah dan Alm Ayahanda Muaznuh yang selalu memberikan semangat serta doanya kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada Umi tersayang Elytasari yang selalu memberikan motivasi serta doa agar penulis lebih semangat menyelesaikan penelitian ini.
9. Abang-abang yang saya sayangi Bripka Irfani, Ronaldi S.E, Ridwan serta seluruh keluarga besar saya yang juga memotivasi agar bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Papa Drs. Akmal dan Mama Widiyati yang selalu memberikan dukungan semangat serta doa agar saya cepat menyelesaikan skripsi ini.

11. Orang yang paling berpengaruh dalam pembuatan skripsi saya Septi Khairunnisa S.Psi dan Edo Prasetianto yang selalu menyemangati saya untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau 013, hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan pastinya kalian menjadi kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih dan semoga usulan penelitian ini dapat dimanfaatkan dan dapat memberikan semangsih pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi penulis maupun pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, Februari 2019

Penulis

Ttd.

**ArifSetiawan**

## Surat Pernyataan

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Konferehensif Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arif Setiawan  
NPM : 137310391  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis 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 satu dan dua tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya yang sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 12 februari 2019



Arif Setiawan



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>	ii
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	iii
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	iv
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xiv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	xv
<b>ABSTRAK .....</b>	xvi
<b>ABSTRACT .....</b>	xvii
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1. Tujuan penelitian.....	9
2. Kegunaan penelitian.....	10
<b>BAB II: STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	11
A. Studi Kepustakaan.....	11
1. Konsep ilmu pemerintah .....	11
2. Konsep pemerintahan .....	12
3. Konsep pelayanan .....	13
4. Konsep camat .....	14
5. Pengertian publik .....	15
6. Pelayanan publik .....	15
7. Asas pelayanan publik .....	17
8. Standar pelayanan publik .....	18
9. Penyelenggaraan pelayanan publik .....	20
10. Kualitas pelayanan publik .....	23
11. Pengertian e-Ktp .....	24
B. Kerangka Pikir.....	25
C. Hipotesis.....	26
D. Konsep Operasional. ....	27
E. Operasional Variabel.....	29

<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	31
A. Tipe Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Informan dan Key Informan.....	32
D. Teknik Penarikan Informan.....	32
E. Jenis dan Sumber Data .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Teknik Analisis Data.....	34
H. Jadwal Kegiatan Penelitian .....	34
<b>BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b> .....	37
A. Keadaan Geografis .....	37
B. Letak wilayah Kecamatan Mandau .....	39
C. Penduduk.....	39
D. Sosial Budaya.....	40
E. Sarana dan Prasarana.....	41
F. Struktur Organisasi.....	42
<b>BAB V:HASIL PENELITIAN</b> .....	43
A. Identitas Informan .....	43
1. Jenis Kelamin Informan .....	43
2. Usia Informan.....	44
3. Pendidikan Informan.....	45
B. Hasil Penelitian .....	45
1. Indikator Transparasi.....	47
2. Indikator Akuntabilitas.....	49
3. Indikator Kondisional.....	51
4. Indikator Partisipatif.....	52
5. Indikator Kesamaan Hak .....	54
6. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	56
<b>BAB VI:KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	58

A. Kesimpulan.....	58
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	: Jumlah masyarakat yang mengurus e-KTP di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kab. Bengkalis.....	7
II.1	: Konsep Operasional Variabel Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kab. Bengkalis.....	30
III.1	: Jadwal Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kab. Bengkalis.....	36
IV.1	: Jumlah Kecamatan di Kabupaten Bengkalis.....	38
IV.2	: Jumlah Kecamatan dan Jumlah Penduduk di Kabupaten Bengkalis.....	40
IV.3	: Jumlah Sarana Prasarana Di Kecamatan Mandau.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	: Kerangka Pikir Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembuatan e-KTP di Kecamatan Mandau.....	26
IV.1	: Struktur Organisasi UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Daftar draf wawancara penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Daftar Rekapitulasi Hasil Wawancara Penelitian Dengan Judul “Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”.
3. Foto Dokumentasi Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
4. SK Dekan Fisipol UIR Nomor : 387/UIR-Fs/Kpts/2017 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi
5. Surat Rekomendasi Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/15601 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian Nomor : 470/UPT-KPS/1/2018/6131 Dari Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan UPT Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR UPT DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS**

**ABSTRAK**  
**Arif Setiawan**

**Kata Kunci : Penyelenggaraan, Tugas, Pelayanan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan Dan Sumber Daya Manusia dari sisi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Penyelenggaraan merupakan suatu tindakan, proses hasil atau pernyataan lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan e-ktp di UPT dinas kependudukan dan catatan sipil. Untuk mengetahui penyelenggaraan e-ktp tersebut, adapun indikator yang digunakan yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pemerintahan, Tugas dan Fungsi, Kecamatan, Pelayan, dan Pelayanan Publik. Hasilnya adalah terselenggaranya pelayanan e-ktp yang baik. Adapun hambatan dalam pelaksanaan tugas Camat, seperti masalah waktu pada masyarakat yang akan mengurus e-ktp.

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR UPT DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU  
KABUPATEN BENGKALIS**

**ABSTRACT**  
**Arif Setiawan**

**Keywords:** Organization, Task, Service

Law Number 23 of 2006 concerning Population and Human Resources in terms of population interests, Population Administration provides fulfillment of administrative rights such as public services and protection relating to Population Documents without discriminatory treatment. Tracking is an action, process of outcome or a better statement. The purpose of this study was to find out about the implementation of e-ID card in the population and civil registry office. To find out the implementation of e-ID card, the indicators used are transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights and balance of rights. The theory used in this study is Government, Tasks and Functions, Districts, Servants, and Public Services. The result is the implementation of good e-ID card services. As for the obstacles in the implementation of the Camat's tasks, such as the problem of time for people who will take care of e-ID card.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdirinya Negara Republik Indonesia ini memiliki tujuan yang tercantum dalam pembukaan Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Untuk mencapai tujuan Negara tersebut maka disusunlah pemerintahan secara bertingkat mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa. Kedudukan Pemerintah Daerah diatur dalam UUD 1945 pasal 18 ayat (1) sebagaimana dijelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dalam Undang-Undang.

Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal (1) ayat (3) yang mengatakan bahwa Pemerintahan Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.

Yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No 23 Tahun 2014 adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam Pasal 221 ayat (1) pada Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dikatakan Daerah Kabupaten/Kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Selanjutnya pasal 224 ayat (1) menegaskan bahwa kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris Daerah.

Selanjutnya urusan Pemerintahan dikatakan dalam pasal 9 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah bahwa : Urusan pemerintahan terdiri dari urusan Pemerintahan Absolut, urusan Pemerintahan Konkuren, urusan Pemerintahan Umum. Sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala Pemerintahan.

Selain menjalankan tugasnya Pemerintahan juga memiliki 4 fungsi utama yaitu :

1. Fungsi Regulation (*pengaturan*).
2. Service (*pelayanan*).

3. Fungsi Depelopment (*pemberdayaan*).
4. Fungsi Empowerment (*pemberdayaan*).

Sementara itu kependudukan dan sumber daya manusia sebagai salah satu bagian integral pembangunan Nasional. Hal ini dapat diketahui dari tujuan yang ingin dicapai yaitu memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa, kreativitas, dan meningkatkan peran serta masyarakat. Disamping itu ditegaskan juga tentang pentingnya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan. Dari rumusan yang tertuang dalam beberapa bagian undang-undang menunjukkan bahwa kependudukan dan sumber daya manusia merupakan sentral perhatian penyelenggaraan pemerintahan. Dalam berbagai dokumen perencanaan pembangunan, sektor kependudukan dan sumber daya manusia juga menjadi prioritas, bernilai strategis tinggi dan bahkan dipandang sebagai faktor penentu keberhasilan pembangunan. Gambaran tersebut sekaligus mencerminkan rumitnya permasalahan kependudukan dan sumber daya manusia serta tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan Nasional. Bidang kependudukan secara eksplisit merupakan salah satu bidang kewenangan pemerintah. Untuk itu tidak tepat bila dikatakan bahwa bidang-bidang kewenangan yang lain tidak ada sangkut pautnya dengan kependudukan dan sumber daya manusia, sebab bila direntang dan diurai secara implisit memperlihatkan bahwa kewenangan pemerintah di 24 bidang lainnya dan 20 bidang kewenangan propinsi pada akhirnya bermuara pada aspek-aspek mendasar dalam pembangunan bidang Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan Dan Sumber Daya

Manusia. Dari sisi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Pasal 8 ayat (1) Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Memberikan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. Mendukung pembangunan system Administrasi Kependudukan.

Salah satu bentuk tugas dan pelayanan yang harus diberikan Pemerintah adalah memberikan data identitas sebagai warga Negara sesuai dengan tempat berdomisili diseluruh wilayah kekuasaan hukum Indonesia misalnya, penyelenggaraan sistem pendaftaran (pencatatan) penduduk pencatatan sipil yang belum dapat berjalan secara maksimal dan penyelenggaraan dokumen-dokumen hukum dalam penghitungan statistik vital dan statistik kependudukan.

Pada saat ini Kecamatan Mandau memakai sistem pendataan dengan menggunakan perangkat lunak yaitu dengan singkatan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang semua ini dapat diakses dimana saja dan berlaku untuk seluruh Indonesia. Namun di balik ini semua ada hal yang harus diperhatikan yaitu terhadap Pelayanan Publik yang mana pada setiap hari kerja

Kantor Camat Mandau disibukan dengan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk.

Adapun SOP pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Mandau sebagai berikut :

1. Persyaratan Pemohon

- a. Penerbitan e-Ktp bagi Warga Negara Indonesia yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Masyarakat yang akan melakukan pembuatan e-Ktp wajib menemui petugas pelayanan e-Ktp, dan mengisi formulir permohonan dengan membawa persyaratan sebagai berikut :

- 1) NIK, dan
- 2) Fotocopy Kartu Keluarga

- b. Persyaratan penertiban e-Ktp bagi Warga Negara Indonesia yang telah mempunyai e-Ktp dan pindah alamat wajib lapor kepada petugas pelayanan e-Ktp, serta melengkapi formulir pembuatan e-Ktp dan membawa persyaratan sebagai berikut :

- 1) e-Ktp yang dilengkapi alamat dengan asal tempat tinggal;
- 2) Surat keterangan pindah dari asal tempat tinggal. dan;
- 3) Fotocopy Kartu Keluarga.

- c. Persyaratan penerbitan e-Ktp bagi Warga Negara Asing yang telah mempunyai izin tinggal tetap namun belum mempunyai e-KTP. Warga Negara Asing wajib lapor kepada petugas pelayanan e-Ktp Kecamatan dan mengisi formulir pendaftaran serta membawa persyaratan berupa:

- 1) NIK;
- 2) Fotocopy Kartu Keluarga;
- 3) Fotocopy Kartu Izin Tetap.

## 2. Prosedur

a. Prosedur penerbitan e-Ktp bagi Warga Negara Indonesia yang belum memiliki e-KTP

- 1) Penduduk melapor kepada petugas pelayanan e-KTP dan mengisi formulir serta membawa semua persyaratan.
- 2) Petugas pelayanan memproses dan memeriksa data.

b. Prosedur penerbitan e-Ktp bagi Warga Negara Indonesia yang sudah memiliki e-KTP

- 1) Penduduk melapor kepada petugas pelayanan e-KTP dan mengisi formulir permohonan serta membawa semua persyaratan.
- 2) Petugas pelayanan memproses dan memeriksa data.

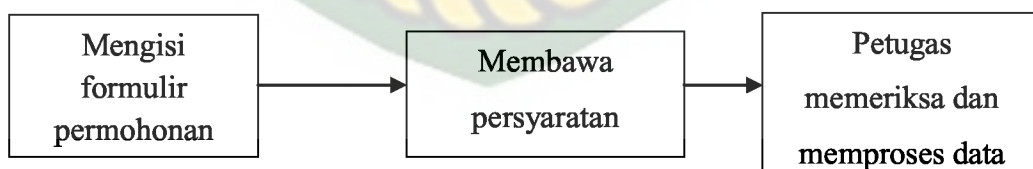
## 3. Jangka waktu

Jangka waktu penyelesaian paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah persyaratan lengkap.

## 4. Biaya

Penerbitan e-KTP tidak dipungut biaya apapun / Gratis.

5. Mekanisme pendaftaran, untuk mekanisme pendaftaran sebagai berikut:



*Sumber : Kantor Camat Mandau*

## 6. Manfaat e-KTP

Sebagai tanda pengenal dan identitas diri yang bisa digunakan untuk mengurus dalam pembuatan SIM, STNK, PASPOR, TASPEN, BPJS, dan untuk mengikuti PILKADA.

Berdasarkan perolehan Data dari Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau diketahui jumlah masyarakat yang mengurus e-KTP sebagai berikut :

**Tabel I.1 Jumlah Masyarakat yang melakukan pengurusan e-Ktp di Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kab. Bengkalis**

No	Tahun	Jumlah Pengurusan e-KTP
1	2017	8000 Orang
2	2018	9650 Orang

*Sumber : Kantor Camat Mandau*

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah pengurusan e-KTP ditahun 2017 sebanyak 8000 dan pada tahun 2018 sebanyak 9650 orang. Keberhasilan ini sungguh tidak terlepas dari kesungguhan Pegawai Disdukcapil yang melaksanakan tugasnya dalam program perekapan e-KTP, namun masih banyak kekurangan yang penulis temukan dilapangan sebagaimana hasil survey yang dilakukan oleh penulis terhadap masyarakat pendatang tersebut banyak yang tidak melaporkan kepada pihak yang terkait atas kedatangannya dan menetap dikota Kecamatan Mandau, dan ini merupakan salah satu tugas dari instansi pelaksana untuk mengawasi terhadap pendatang yang tidak mau mengikuti aturan yang telah ada.

Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau adalah kantor pelayanan pemerintah Kabupaten Bengkalis yang terletak di Kecamatan Mandau, yang melayani kepentingan publik warga dan masyarakat di Kecamatan Mandau, sedangkan untuk visi dan misi Kecamatan Mandau sendiri memiliki visi dan misi yang cukup baik yaitu Visi : menjadikan kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau sebagai barometer pelayanan administrasi pemerintahan yang profesional berdasarkan ketentuan yang berlaku melalui ilmu pengetahuan dan teknologi penerapan disiplin berlandaskan iman dan taqwa.

Selanjutnya, untuk dapat melaksanakan visi tersebut, maka disandingkanlah dengan misi kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya aparatur yang berdisiplin, berdedikasi, dan berpendidikan serta berwawasan kedepan
2. Mengoptimalkan kemampuan guna mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
3. Membangun pemerintahan yang baik dan amanah.
4. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara efektif dan akuntabel.
5. Menjadikan lingkungan tempat kerja yang bersih, nyaman dan harmonis.

Berdasarkan observasi awal penulis mencoba mengidentifikasi berbagai fenomena-fenomena yang ada diantaranya :

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang e-KTP sehingga tidak semua masyarakat paham tentang persyaratan pembuatan e-KTP.
2. Keterbatasan peralatan yang ada mengakibatkan terhambatnya penyelesaian pembuatan e-KTP.
3. Kurangnya rasa empati dari para pegawai pelayanan e-KTP yang kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga pelayanan.



4. Banyak warga yang mengeluh karena proses pembuatan e-KTP yang terlalu lama karena kurangnya bahan baku dalam pembuatan e-KTP.

Dengan demikian berdasarkan uraian fenomena diatas bahwa pelayanan pembuatan e-KTP belum terlaksana secara maksimal, hal ini yang menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dengan judul **“Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas adapun rumusan masalah yang akan diteliti adalah : Bagaimana Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Adapun yang menjadi tujuan dan kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

**b. Kegunaan Penelitian**

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat sebagai sumbangan saran untuk mengembangkan teori pelayanan publik bagi pegawai dalam mengembangkan tugas dan fungsinya.
2. Secara akademis penelitian ini dapat berguna untuk meningkatkan kinerja pegawai pelayanan publik yang ada di lingkungan Kecamatan Mandau.



## **BAB II**

### **STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

#### **A. Studi Kepustakaan.**

Dalam hal peneliti mengemukakan beberapa teori yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini, adapun guna mengemukakan teori-teori ini adalah sebagai kerangka pikiran yang akan memudahkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

##### **1. Konsep Ilmu Pemerintah**

Maulidiah (2014;1-2) mengemukakan, Pemerintah secara umum adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi oleh masyarakat untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, dan dilengkapi oleh alat-alat kelengkapan Negara yang berperan membantu pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah. Sehingga unsur utama pemerintah tersebut adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legitimasi dalam bentuk kewenangan untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan yang dalam ini adalah penyelenggaraan pelayanan pemerintahan, pelayanan pemangunan, pelayanan kemasyarakatan dan pemberdayaan sehingga pemerintah memiliki fungsi dasar yakni pelayanan.

Menurut Maulidiah (2014;4) Pemerintah memiliki tiga fungsi yang merupakan tugas pokok dari pemerintah yaitu, mengayomi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat (service), mampu mengaplikasikan kemampuan dan

potensi yang dimiliki (empowerment) serta melakukan pembangunan daerah (development).

## **2. Konsep Pemerintahan**

Syafiie (2006;3) mengemukakan secara etimologi pemerintahan berasal dari kata perintah dengan awalan “Pe” dan menjadi kata “perintah” yang artinya seseorang yang melakukan pekerjaan yang bertugas untuk mengurus suatu negara, serta dari akhiran kata “an” dan menjadi kata “pemerintahan” yang artinya sebuah pekerjaan atau kegiatan yang memiliki kekuasaan.

Menurut Ndraha (2003;5) mengemukakan pemerintah adalah sistem multiproses yang bertugas untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan tertentu serta memberikan pelayanan sipil, sedangkan pemerintah adalah sesuatu program yang berwenang untuk mengerjakan proses pelayanan publik dan memproses pelayanan sipil kepada seluruh masyarakat yang berhak untuk mendapatkan pelayanan berdasarkan landasan tugas pemerintah..

Menurut Syafiie (2013;12) pemerintahan adalah suatu anggota kelompok yang bertugas untuk memimpin serta mengatur suatu pekerjaan antara pejabat pemerintahan dengan masyarakat dan departemen maupun unit dalam organisasi pemerintahan itu sendiri.

Supriato (2009:23) mengemukakan pendapat pemerintahan adalah badan atau lembaga yang melaksanakan tugas dan fungsi dalam rangka atau upaya mencapai tujuan negara.

Pemerintahan menurut Suryaningrat (1992:10) adalah suatu anggota kelompok yang diberikan kewenangan untuk melaksanakan suatu tugas kekuasaan.

Supriyanto (2009:26) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari mengenai kinerja aparatur pejabat pemerintahan dalam melaksanakan tugas serta fungsinya untuk mewujudkan tujuan Negara.

### **3. Konsep Pelayanan**

Hardiyansyah (2011;11) mengemukakan pendapat mengenai pelayanan yang dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Pada hakikatnya pelayanan adalah rangkuman kegiatan yang mengerjakan progress pelayanan masyarakat yang dilakukan secara rutin yang melibatkan seluruh anggota organisasi masyarakat. Progress yang dimaksudkan yaitu yang berhubungan dan saling membutuhkan serta saling memenuhi kebutuhan antara yang memberi maupun yang menerima pelayanan.

Menurut pendapat Kotler dalam Sinambela (2011;4) pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2006;2) mengemukakan pendapat lain mengenai pelayanan yaitu :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkain aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang menghasilkan progress hubungan antara yang memberi dan yang menerima pelayanan serta menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

#### **4. Konsep Camat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 1 Ayat (6) mendefinisikan camat atau sebutan lain sebagai pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan.

Berdasarkan Undang-Undang No 32 Tahun 2004 pasal 126 ayat (3) huruf a, dijelaskan bahwa camat memiliki kewenangan untuk membina penyelenggaraan pemerintah desa. Yang dimaksud dengan membina dalam ketentuan ini adalah dalam bentuk fasilitas pembuatan peraturan desa, demi terwujudnya administrasi tata pemerintahan yang baik. Sedangkan Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2005 Tentang Desa pasal 98 ayat (2) dan pasal 102, mengisyaratkan bahwa camat wajib membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan dan lembaga kemasyarakatan.

## **5. Pengertian Publik**

Publik adalah sekelompok manusia/masyarakat yang mempunyai tujuan dan pengharapan yang sama, yang artinya setiap individu mempunyai tujuan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. istilah publik berasal dari bahasa Inggris yang artinya bersifat umum/masyarakat banyak yang menyangkut sebuah kenegaraan. Menurut Sinambella, (2011; 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”. Sedangkan berdasarkan pendapat Syafi’ie (1999;18) arti publik adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Dari beberapa paparan pengertian di atas tentang publik, dapat disimpulkan publik adalah sekelompok manusia/masyarakat yang mempunyai tujuan dan pengharapan yang sama serta memiliki kepentingan yang saling berhubungan dengan orang banyak.

## **6. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan masyarakat, karena banyaknya berbagai tuntutan masyarakat tentang ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang ada di dalam pemerintahan.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2006;136) mendefinisikan pelayanan publik adalah:

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik :

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sinambela, dkk (2011; 5) mengemukakan pendapat mengenai pelayanan publik yang diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pendapat lain dari Ratminto & Winarsih (2006; 4)

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



## 7. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada suatu daerah selalu mengalami perubahan dikarenakan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus melakukan perubahan sesuai dengan perkembangan zaman demi kepentingan masyarakat yang sesuai dengan keahlian dan tugas pemerintah. Pelayanan publik diselenggarakan menjadi suatu kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional.

Berdasarkan KEMENPAN No 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengemukakan Asas-asas Pelayanan Publik yaitu :

a) **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) **Partisipatif**

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

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

- a. Kepentingan umum,
- b. Kepastian hukum,
- c. Kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Keprofesionalan,
- f. Partisipasif,
- g. Persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Keterbukaan,
- i. Akuntabilitas,
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Ketepatan waktu,
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipasif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

## 8. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Kemenpan No 63 Tahun 2003 menetapkan bahwa “ Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan berdasarkan KEMENPAN No 63 Tahun 2003 sekurang-kurangnya meliputi yaitu:

a. **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

#### **9. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Sebagai anggota yang bekerja disebuah Intansi Pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan kepada publik, dan sebagai anggota masyarakat juga berhak untuk menerima pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik juga bisa dikatakan sebagai pelayanan umum guna untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun seperti yang kita lihat sekarang lembaga pemerintahan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan KEMENPAN No 63 Tahun 2003 menerangkan bahwa : Intansi pemerintah yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip pelayanan publik, standar pelayanan, pola penyelenggaraan, biaya pelayanan, prosedur pelayanan bagi penyandang cacat, lansia, ibu hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, sengketa dan pengaduan masyarakat, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Adapun prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami masyarakat, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yaitu persyaratan administrasi pelayanan, petugas yang berwenang serta bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan, rincian serta prosedur pembayaran.
3. Kepastian waktu yaitu pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang sudah ditentukan.
4. Akurasi yaitu persyaratan pelayanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.
5. Keamanan yaitu prosedur pelayanan mendapatkan kepastian secara hukum.
6. Tanggungjawab yaitu petugas yang diberikan wewenang dalam memberikan pelayanan harus bertanggungjawab dan mampu menyelesaikan persoalan yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
8. Kemudahan akses yaitu kantor atau tempat penyelenggaraan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu petugas pelayanan wajib bersikap disiplin, sopan, serta mampu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan prosedur pekerjaan.

10. Kenyamanan yaitu lokasi tempat terselenggaranya pelayanan harus bersih, tertib, teratur, serta memiliki fasilitas pendukung lainnya seperti toilet, musola, dan lahar parkir.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik ; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang

Tugas Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan adalah sebuah lembaga instansi pemerintah yang bertugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta sebagai penyelenggara petugas pelayanan mampu bertugas sesuai dengan hak dan kewajiban yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

## 10. Kualitas Pelayanan Publik

Bedasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sinambela, dkk (2006) Tujuan pelayan publik secara teoritis adalah sebagai tugas untuk memuaskan masyarakat untuk memenuhi kepuasan tersebut di tuntutan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Transparansi yaitu pelayanan bersifat terbuka serta mudah di akses oleh masyarakat.
2. Akuntabilitas yaitu pertanggung jawaban pelayanan harus sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang.
3. Kondisional yaitu efektifitas pelayanan yang sesuai dengan petugas dan masyarakat
4. Partisipatif yaitu aspirasi,kebutuhan serta harapan masyarakat yang dapat di penuhi oleh petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
5. Kesamaan hak yaitu keadilan dalam memberikan pelayanan serta tidak melihat perbedaan suku,ras,agama,status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu mampu memenuhi hak dan kewajiban antara petugas dan masyarakat yang menerima pelayanan.

Kualiatas pelayanan sangat berhubungan dengan konsep pelayanan prima sebagaimana petugas pelayanan mengetahui pelayanan prima yang terdapat dalam agenda prilaku pelayanan prima sektor publik SESPANASLAN.

Variabel pelayanan prima adalah:

1. Pejabat pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan.
2. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari pemerintah.
3. Landasan pelayanan yang berdasarkan kebijaksanaan.
4. Sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap dan canggih.
5. Resources yang tersedia di racik dalam bentuk pelayanan.
6. Pelayanan yang berkualitas sesuai standar dan azas pelayanan masyarakat.
7. Organisasi kepemimpinan serta manajemen pelayanan masyarakat.
8. Tugas pejabat pemerintahan harus dijalankan sesuai fungsi mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima dalam memberikan pelayanan petugas pelayanan mampu bersikap sopan, tertib, ramah dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu petugas pelayanan diuntut memberikan layanan dengan sepenuh hati yang tercermin dari kesungguhan untuk melayani sehingga menghasilkan kepuasan masyarakat sebagaimana menjadi tujuan utama kualitas pelayanan masyarakat.

#### **11. Kartu Tanda Penduduk Elektronik**

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan Nasional.



Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 Nomor Induk Kependudukan berlaku seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi lainnya Autentikasi Kartu Identitas verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari sepuluh) dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores.
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

#### **B. Kerangka Pikir**

Adapun kerangka pikiran sebagai konsep untuk menganalisis variabel dalam penelitian ini, yang penulis ilustrasikan dengan gambar sebagai berikut :

**Gambar II. 1 Kerangka Pikir Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**



*Sumber : Modifikasi Penulis, 2018*

### C. Hipotesis

Berdasarkan masalah yang diuraikan dari beberapa permasalahan diatas serta fenomena-fenomena yang terjadi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kec. Mandau Kab. Bengkalis yang kemudian dihubungkan dengan landasan teori yang ada maka

penulis memberi hipotesis ataupun dugaan sementara terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor UPT Disdukcapil Kec. Mandau Kab. Bengkalis masih belum berjalan dengan semestinya.

#### **D. Konsep Operasional.**

Dalam melakukan penelitian diperlukan indikator-indikator variabel dalam menganalisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Untuk itu diperlukan standar operasional sebagai indikator dan Variabel-Variabel yang akan diteliti yaitu sebagai berikut :

- a. Pemerintah adalah pejabat yang memiliki wewenang untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugasnya.
- b. Pemerintahan adalah anggota kelompok yang bertugas mengkoordinasikan, memimpin sebuah instansi pelayanan masyarakat.
- c. Pelayanan merupakan pekerjaan yang bergerak di bidang jasa. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.
- d. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparatur pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

- e. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan
- f. Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.
- g. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

- i. Komunikasi adalah hubungan antara pemberi dan penerima pelayanan dalam arti petugas/pejabat pemerintah dengan masyarakat.
- j. Sumber daya adalah jumlah tenaga pelaksana yang akan memberikan penyuluhan terhadap program dan pembinaan kepada kelompok sasaran agar melaksanakan kegiatan sesuai dengan yang diharapkan oleh tujuan program.
- k. Disposisi adalah suatu sikap pelaksana untuk mau atau niat untuk menerima atau menolak, atau motivasi para pelaksana untuk melaksanakan program.
- l. Struktur birokrasi adalah program yang disarankan oleh kelompok sasaran sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dan mempunyai manfaat untuk jangka pendek yang berkesinambungan, maka akan mendapat dukungan yang besar dari kelompok sasaran.

#### **E. Operasional Variabel**

Operasional Variabel adalah cara memberikan arti atau mendeskripsikan (penggambaran) dari sudut suatu variabel kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai.

**Tabel II.1 Konsep Operasional Variabel Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kab. Bengkalis**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Yang Dinilai	
Sinambela, dkk (2011; 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”	Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	Transparansi	- Kejelasan waktu - Kejelasan biaya	
		Akuntabilitas	- Pertanggungjawaban - Ketentuan peraturan	
	Kondisional	Partisipatif	Kesamaan Hak	- Sesuai dengan kondisi - Efisiensi
				- Adanya peran masyarakat Menerima aspirasi masyarakat
				- Adanya persamaan hak dan kewajiban - Tidak membedakan status sosial
				- Mempertimbangkan keadilan
				- Kesetaraan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Dalam melakukan penelitian sangat penting menjelaskan tipe penelitian yang akan digunakan. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis berfikir penelitian ini akan sangat tepat jika penelitian ini menggunakan tipe penelitian "*Kualitatif*". Metode penelitian "*Kualitatif*" adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian ini. Landasan teori dijadikan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Selain itu, landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ditemukan, penelitian ini dilakukan di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan alasan Tugas Dinas Dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sejauh ini masih perlu perbaikan. Hal ini terlihat dari masih adanya e-KTP yang belum selesai tepat waktu.

### **C. Informan dan Key Informan**

#### **1. Key Informan**

Adapun key informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

#### **2. Informan**

Karena keterbatasan penulis untuk meneliti seluruh pihak – pihak yang terkait, maka penulis merasa perlu untuk memilih beberapa Informan yang penulis pikir cukup relevan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan terkait dengan penelitian ini. Namun pada penelitian ini, jumlah Informan tidaklah terbatas pada Informan yang akan ditetapkan selanjutnya. Informan pada penelitian ini akan terus bertambah jika penulis merasa belum mendapatkan jawaban yang sesuai dengan penelitian ini.

Pada penelitian ini, Informan yang penulis tetapkan berjumlah 14 orang. Adapun keterangan Informan adalah pegawai Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berjumlah 2 orang dan masyarakat yang berjumlah 12 orang.

### **D. Teknik Penarikan Informan**

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan Teknik Penarikan Informan yaitu dengan teknik “*Snow Ball*”. Teknik ini yaitu dengan menetapkan beberapa orang menjadi informan dan selanjutnya jika informan yang telah ditetapkan dirasa belum memenuhi



kebutuhan atau jawaban yang didapatkan dirasa masih simpang siur, maka informan ini akan bertambah sampai data yang diinginkan peneliti sudah mencukupi atau sudah sesuai dengan yang diharapkan.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

1. Data primer adalah data diperoleh langsung dari informan melalui hasil wawancara dan observasi.
2. Data sekunder adalah data-data mengenai dokumen-dokumen, peraturan-peraturan yang tersedia di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan data, penulis melakukan berbagai hal untuk mendapatkan data yang penulis butuhkan. Hal ini ditujukan agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Adapun cara – cara yang penulis maksud tersebut antara lain :

1. Wawancara  
Penulis melakukan tanya jawab dengan Informan secara langsung dilapangan.
2. Dokumentasi  
Cara ini akan penulis gunakan karena penulis merasa dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini juga sangat berguna sebagai penambah data penelitian.

Adapun alasan penulis melakukan berbagai cara pengumpulan data sebagaimana penulis jelaskan diatas, agar penulis dapat mengumpulkan data yang lebih baik. Dengan Melihat, Bertanya dan Membaca maka penulis akan

mendapatkan hasil penelitian yang bisa dipertanggungjawabkan. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis menggunakan berbagai cara mengumpulkan data sebagaimana yang telah penulis uraikan diatas.

### **G. Teknik Analisa Data**

Data – data yang diperoleh dari informan dilapangan harus di analisis agar mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini. Untuk menganalisis data – data tersebut diperlukan sebuah teknik analisis data agar dapat mempermudah proses analisis. Dalam penelitian kualitatif, Teknik Analisa Data biasanya menggunakan “Analisis Persepsionis”, artinya adalah cara untuk mengolah informasi data yang berupa persepsi informan terkait masalah yang sedang diteliti. Teknik ini memiliki beberapa tahapan yaitu :

- a. Melakukan pemilihan dan penyusunan klasifikasi data;
- b. Melakukan penyuntingan data dan pemberian kode data dan pemberian kode data untuk membangun kinerja analisis data;
- c. Melakukan konfirmasi data yang memerlukan verifikasi data dan pendalaman data; dan
- d. Melakukan analisis data sesuai dengan kontruksi pembahasan hasil penelitian.

### **H. Jadwal Kegiatan Penelitian**

Dalam sebuah penelitian tentunya akan sangat dibutuhkan jadwal yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini berguna agar ada keseriusan peneliti dalam

mengejar target yang telah peneliti tentukan tersebut. Dalam sebuah penelitian ilmiah seperti yang saat ini disajikan, ada beberapa tahapan yang harus peneliti lewati sebelum pada akhirnya terjun kelapangan untuk melakukan penelitian. Mulai dari pengajuan judul penelitian, penyusunan proposal penelitian sampai pada akhirnya terjun kelapangan dan melakukan analisis untuk mengetahui hasil penelitian yang dilakukan.

Adapun rencana Jadwal Kegiatan Penelitian masalah Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, yaitu sebagai berikut :





penelitian ini yaitu “Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”.

Pertanyaan dalam wawancara penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) kategori. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator penelitian yaitu :

1. Transparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Kesamaan Hak
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
6. Keseimbangan Hal dan Kewajiban

Sedangkan untuk Informan Petugas Administrasi Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP.

Dalam penelitian ini, walaupun sejatinya kategori wawancara ini telah klasifikasikan, namun tetap saja peneliti berhasrat untuk mempertanyakan hal-hal lain yang menyangkut dengan kategori yang lainnya. Hasrat itu muncul karena peneliti ingin mendapatkan informasi ataupun jawaban yang terbaik dari semua Informan.

Selanjutnya, yang menjadi Key Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hal itu dikarenakan

berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada seluruh Informan masih terjadi kesimpangsiuran terhadap kenyataan yang terjadi. Namun, dengan jawaban – jawaban yang diberikan oleh Kepala UPT peneliti mendapatkan jawaban yang menurut peneliti dapat menjawab kesimpangsiuran tersebut. Adapun hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

### **1. Indikator Transparasi**

Dalam hal transparasi, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan. Wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT terkait dengan hal transparansi pengurusan e-KTP sebagaimana pertanyaannya “Apakah dalam pengurusan e-KTP petugas menjelaskan maslaah waktu penyelesaian pengurusan?” peneliti berpendapat bahwa pengurusan e-KTP sudah bersifat transparansi sebagaimana jawaban Kepala UPTD yaitu Bu Irdawati yang mengatakan tentu saja masalah penyelesaian waktu sudah kami jelaskan dan itu syudah terealisasi kepada masyarakat.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah dalam pengurusan e-KTP petugas menjelaskan masalah waktu penyelesaian pengurusan?” Bu Irda menjawab”Tentu saja semua itu sudah kami

jelaskan agar semua masyarakat yang mengurus e-KTP mengetahui berapa lam waktu dalam pengurusan e-KTP ini “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah petugas terlebih dahulu menjelaskan masalah biaya dalam pengurusan” jawaban bu Irda adalah “dalam pengurusan e-KTP ini tidak dipungut biaya apapun dan masyarakat mengetahui hal itu”

Selain mewawancarai Kepala UPT Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari selasa peneliti mewawancarai Mei dwi tasya, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 14.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam pengurusan e-KTP petugas menjelaskan masalah waktu penyelesaian pengurusan” jawaban Dwi “dalam hal ini masih belum pasti, karena transparansi maslaah waktu itu masih diragukan, kadang selesai cepat kadang selesai lambat hal ini barangkali ditekankan banyaknya masyarakat yang mengurus e-ktp secara bersamaan sehingga penyelesaiannya menjadi lambat. Selanjutnya pertanyaan kedua “Apakah petugas terlebih dahulu menjelaskan masalah biaya dalam pengurusan” jawaban Dwi “Hal ini sudah dijelaskan oleh petugas diawal, sebagaimana dalam penjelasan e-KTP ini gratis artinya tidak dipungut biaya apapun”

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun

peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari indikator transparansi ini, petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan terselenggaranya pelayanan e-KTP yang baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Tranparasi sudah baik.

## **2. Indikator Akuntabilitas**

Dalam hal Akuntabilitas, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah petugas mempertanggungjawabkan masalah pengurusan e-KTP?” Bu Irda menjawab”Iya,, Karena semua itu sudah menjadi tanggungjawab kami sebagai petugas pelayanan e-KTP dan semua masyarakat yang mengurus e-KTP mengetahui itu tugas kami “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah petugas menjelaskan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku? “ Bu Irdawati menjawab dalam pengurusan e-KTP ini petugas



pelayanan e-KTP sudah menjalankan tugasnya dengan baik yang sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari Selasa peneliti mewawancarai Kasmayanti, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 16.00 dengan pertanyaan “Apakah petugas mempertanggungjawabkan masalah pengurusan e-KTP” jawaban Yanti adalah “Sejauh yang saya ketahui selama ini petugas selalu mempertanggungjawabkan tugasnya dengan baik namun kadang kala ketika masalah penyelesaian pengurusan e-ktp lama, maka masyarakat hanya disuruh menunggu dengan sabar. Selanjutnya pertanyaan kedua “Apakah petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku?” jawaban yanti “jelas, petugas pasti menjalankan tuugasnya sesuai peraturan yang berlaku.

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari indikator Akuntabilitas ini, petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan terselenggranya pelayanan e-KTP

yang baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Akuntabilitas petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

### 3. Indikator Kondisional

Dalam hal Kondisional, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah petugas melayani masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada??”

Bu Irda menjawab”Tentu saja dalam kondisi apapun petugas tetap melayani masyarakat dengan sepenuh hati“

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “apakah petugas melakukan pelayanan sudah efisien” jawaban bu Irda adalah “untuk masalah efisien atau tidaknya saya rasa sudah, dan selama ini pelayanan yang dilakukan sudah sangat maksimal”

Selain mewawancarai Kepala UPTD di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari selasa peneliti mewawancarai Sulfah Afriani, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 17.00 dengan pertanyaan “Apakah petugas

melayani masyarakat sesuai kondisi yang ada” jawaban Sulifah “iya, selama ini petugas melayani masyarakat dengan baik dan ramah. Kemudian pertanyaan selanjutnya “Apakah petugas melakukan pelayanan sudah efisien?” jawaban Sulifah “pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah baik, dan sudah efisien”.

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari indikator Kondisional ini, petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan terselenggranya pelayanan e-KTP yang baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Kondisional petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

#### **4. Indikator Partisipatif**

Dalam hal partisipatif, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti : “Apakah dalam melaksanakan pelayanan e-ktp petugas melibatkan partisipasi masyarakat?” Bu

Irda menjawab ”partisipasi masyarakat selalu diterima seperti adanya kritik dan saran dari masyarakat itu selalu diterima oleh petugas“

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “apakah petugas menerima aspirasi masyarakat” jawaban Bu Irdawati adalah “iya, selama ini Petugas selalu mendengarkan aspirasi masyarakat namun seringkali aspirasi masyarakat itu tidak sampai kepada petugas,”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari selasa peneliti mewawancarai Olga Firdaus, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 20.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesamaan hak dan kewajiban semua masyarakat meskipun berbeda golongan?” Olga menjawab”iya, karena semua masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP semuanya mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada perbedaaan dalam hal apapun“. Pertanyaan selanjutnya “Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan status sosial masyarakat” jawaban Olga adalah “sudah jelas, karena setiap masyarakat itu statusnya sama,siapun itu, baik saya atupun yang lainnya tidak ada perbedaaan apapun baik golongan ataupun yang lainnya.

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini

sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Untuk indikator Partisipatif ini kesimpulan peneliti adalah petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Kondisional petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

### **5. Indikator Kesamaan Hak**

Dalam hal Kesamaan Hak, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesamaan hak dan kewajiban semua masyarakat meskipun berbeda golongan?” Bu Irda menjawab”Tentu saja semua masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP semuanya mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada perbedaaan dalam hal apapun “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan status sosial masyarakat” jawaban bu Irda adalah “itu sudah jelas,

karena setiap masyarakat itu statusnya sama, tidak ada perbedaan apapun baik golongan ataupun yang lainnya”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari Rabu peneliti mewawancarai Indri Permata Sari, saat dirumahnya tanggal 21 November 2018 Jam 10.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesamaan hak dan kewajiban semua masyarakat meskipun berbeda golongan?” Indri menjawab”iya, karena semua masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP semuanya mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada perbedaan dalam hal apapun“. Pertanyaan selanjutnya “Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan status sosial masyarakat” jawaban Indri adalah “sudah jelas, karena setiap masyarakat itu statusnya sama,siapun itu, baik saya ataupun yang lainnya tidak ada perbedaan apapun baik golongan ataupun yang lainnya”

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Untuk indikator ini kesimpulan peneliti adalah petuas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan

untuk indikator Kesamaan Hak petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

## 6. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam hal keseimbangan hak dan kewajiban, terdapat dua pertanyaan peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah dalam memberikan pelayanan selalu mempertimbangkan keadilan?” Bu Irda menjawab”Tentu saja, karena keadilan merupakan prioritas utama kami, artinya siapapun itu kami melayaninya sama artinya tidak terdapat perbedaan apapun “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesejahteraan masyarakat” jawaban bu Irda adalah “ini sudah jelas, karena seperti yang saya katakana tadi semua masyarakat itu statusnya sama, tidak ada perbedaan yang mendasar”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari Selasa peneliti mewawancarai Zahrah Irwan, saat dirumahnya tanggal 21 November 2018 Jam 14.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam memberikan pelayanan selalu mempertimbangkan keadilan?” Zahrah menjawab “petugas selalu berlaku adil, siapapun itu petugas memberikan pelayanan yang sama artinya tidak terdapat perbedaan apapun “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesejahteraan masyarakat” jawaban Zahrah adalah “sudah jelas, karena status masyarakat itu sama”

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Dari keseluruhan jawaban informan terkait pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan, peneliti menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah terselenggara dengan baik, sebagaimana terlihat dari jawaban dari informan secara keseluruhan.



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Keadaan Geografis

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu dari 12 kabupaten yang terdapat di Provinsi Riau. Bengkalis merupakan kabupaten yang memiliki pendapatan asli daerah yang terbesar di Indonesia dan anggaran belanja daerahnya begitu juga. Dilihat letak dari Kabupaten Bengkalis merupakan wilayah strategis yang terletak di Pesisir Timur Negara Indonesia dan berbatasan langsung dengan negara-negara tetangga dan jalur lintas internasional maupun regional didunia. Secara wilayahnya mencakup daratan bagian pesisir timur pulau sumatra. Secara geografis posisi wilayah Kabupaten Bengkalis pada posisi  $2^{\circ}30' - 0^{\circ}17'$  lintang utara dan  $100^{\circ}52' - 102^{\circ}10'$  Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Bengkalis terdiri dari pulau dan daratan serta memiliki kawasan pesisir dan laut dengan garis pantai sepanjang 446 Kmyang berbatasan langsung dengan :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Kepulauan Meranti.
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kota Dumai, Kabupaten Rokan Hilir dan Kabupaten Rokan Hulu.
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Luas Kabupaten Bengkalis 7.793.93 Km, yang terbagi dalam 8 Kecamatan dan 102 Desa/Kelurahan. Adapun nama-nama Kecamatan di Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

**Tabel IV.I : Jumlah Kecamatan Di Kabupaten Bengkalis**

No	Nama Kecamatan	Ibu Kota
1.	Bengkalis	Bengkalis
2.	Bantan	Selat Baru
3.	Bukit Batu	Sungai Pakning
4.	Siak Kecil	Lubuk Muda
5.	Mandau	Duri
6.	Pinggir	Pinggir
7.	Rupat	Batu Panjang
8.	Rupat Utara	Tanjung Medang

*Sumber : Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau, 2018*

Kecamatan Mandau pertama kali berada di Muara Kelantan sekarang ini berada di wilayah Kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sungai Mandau. Pada tahun 1960 ibukota Kecamatan Mandau pindah ke Kota Duri dengan kantor pertamanya di Pokok Jengkol (Lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA sekarang).

Pada tahun 1977 Kantor Camat Mandau pindah lokasi ke Kantor yang sekarang di jalan Sudirman No. 56 Duri. Kecamatan Mandau termasuk kecamatan yang asli (tertua) terbentuk bersamaan dengan terbentuknya Kabupaten Bengkalis berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom dalam lingkungan Daerah Provinsi Sumatra Tengah, dengan luas wilayah 937.47 km. terdiri dari 11 Kelurahan dan 25 Desa. Adapun suku asli di Kecamatan Mandau yaitu suku melayu dan suku sakai. Sementara untuk mata pencaharian ada pertambangan minyak bumi, perkebunan karet dan kelapa sawit,

peternakan sapi, unggas dan kambing, perikanan darat, perdagangan dan pariwisata.

## **B. Letak Wilayah dan Geografis Kecamatan Mandau**

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis.

Kecamatan Mandau secara geografis berbatasan dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Bathin Solapan
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Rokan Hilir

Secara topografis wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan kesemuanya berada di daratan, apabila ditarik garis lurus dari ibukota kecamatan, maka Desa Bathin Betuah adalah desa terjauh yaitu mencapai 35 km.

## **C. Penduduk**

Penduduk di Kecamatan Mandau pada umumnya dihuni oleh suku melayu dan sakai. Jumlah penduduk Kabupaten Bengkalis pada tahun 2017 sebanyak 224.993 jiwa. Agar lebih jelasnya lagi dapat dilihat jumlah penduduk secara umum di Kabupaten Bengkalis pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.II Jumlah Kecamatan dan Jumlah Penduduk Di Kabupaten Bengkalis**

No	Nama Kecamatan	Ibu Kota	Jumlah Penduduk
1.	Bengkalis	Bengkalis	88.370 jiwa
2.	Bantan	Selat Baru	40.672 Jiwa
3.	Bukit batu	Sungai Pakning	29.002 Jiwa
4.	Siak Kecil	Lubuk Muda	20.152 Jiwa
5.	Mandau	Duri	224.993 Jiwa
6.	Pinggir	Pinggir	78.61 Jiwa
7.	Rupat	Batu Panjang	25.770 Jiwa
8.	Rupat Utara	Tanjung Medang	13.946 Jiwa

*Sumber data : Kesbangpol Kab. Bengkalis 2017*

Dari tabel diatas dapat dilihat Kecamatan yang paling sedikit jumlah penduduknya yaitu Kecamatan Rupat Utara sebanyak 13.946 Jiwa, sementara untuk Kecamatan yang paling banyak jumlah penduduknya adalah Kecamatan Mandau, yaitu sebanyak 224.993 Jiwa.

Penduduk di wilayah Kecamatan Mandau setiap tahun selalu bertambah, meskipun penambahan penduduk tidak signifikan. Kecamatan Mandau mengalami peningkatan dari tahun ketahun jumlah penduduknya, hal ini disebabkan banyaknya kelahiran yang lebih banyak dari kematian dan penduduk yang pergi setiap tahunnya.

#### **D. Sosial Budaya**

Dalam hal sosial budaya Kecamatan Mandau merupakan masyarakat yang mayoritas penduduknya suku melayu dan sakai. yang sebagian besar bermukiman masyarakat tempatan dan hanya sebagian kecil masyarakat pendatang di desa

transmigrasi .Penduduk umumnya merupakan masyarakat agamis yang masih kuat memegang adat istiadat dan agama. Masyarakat pada umumnya bermata pencarian dari bertani karet sebagian kecil berkebun, tani, PNS dan lain-lain. Kemudian masalah pendidikan masyarakat umumnya rata-rata masih Sekolah Menengah, sudah tamat Perguruan Tinggi

#### **E. Sarana dan prasarana**

Kantor Disdukcapil merupakan sebuah instansi pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana merupakan merupakan faktor yang sangat menunjang kegiatan-kegiatan Disdukcapil, sehingga dapat membantu dalam pelaksanaan tugas. Supaya pekerjaan pelayanan pemerintah Kecamatan Mandau dapat berjalan dengan lancar maka diperlukan adanya alat-alat yang lengkap. Peralatan pada dasarnya merupakan sumber kerja material yang digunakan untuk meningkatkan hasil yang akan dicapai.

Peralatan yang baik itu diartikan cukup dengan jumlah, efisien, dan efektif serta produktif dalam penggunaannya.Peralatan itu dikatakan cukup dalam jumlah (kuantitasnya) apabila peralatan itu sebanding atau seimbang dengan volume kerja yang ada atau sebanding dengan jumlah tenaga kerja yang menggunakan sebanding kebutuhan. Adapun sarana dan prasarana di Kantor UPT Disdukcapil Kec. Mandau Kab. Bengkalis adalah sebagai berikut.

**Tabel IV. III Jumlah Sarana Prasarana Di Kabupaten Bengkalis**

No	Sarana Prasarana	Keterangan
1	Komputer	15 Buah
2	Printer	10 Buah
3	Ruangan	5 Buah
4	Ac	10 Buah

Sumber : Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau, 2018

#### F. Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

**Gambar IV.1 Struktur Organisasi UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**



Sumber : Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau, 2018

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Identitas Informan**

Dalam sebuah penelitian, terkadang muncul pertanyaan dalam benak pembacanya. Pertanyaan tentang Identitas Informan Penelitian tentunya sangatlah wajar. Maka pada hakikatnya, dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan Identitas Reponden penelitian agar pembacanya merasa yakin bahwa penelitian itu adalah asli dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan karena penelitian yang jelas pastilah telah sesuai dengan substansi penelitiannya.

Dalam penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ini penulis akan menjelaskan mengenai Identitas Informan yang diteliti. Hal – hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah mengenai Jenis Kelamin, Usia dan Pendidikan Informan.

##### **1. Jenis Kelamin Informan**

Dalam sebuah penelitian, Jenis Kelamin Informan tidaklah berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama Informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruhnya Jenis Kelamin Informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir maupun pemahaman seseorang terhadap suatu masalah penelitian.

Dalam penelitian ini Jenis Kelamin Informan sangat didominasi oleh kaum laki-laki. Hal ini diakibatkan oleh pemahaman masyarakat di lokasi penelitian terkait dengan masalah yang terjadi memang lebih dimiliki oleh kaum laki-laki. Perbandingan antara laki-laki dan perempuan yang menjadi Informan dalam penelitian ini sangatlah mencolok yaitu 10 orang Informan laki-laki sedangkan Informan perempuan hanya 5 orang.

## **2. Usia Informan**

Sebuah penelitian tentunya tidaklah memberikan batasan Usia Informan dalam melakukan penelitiannya. Namun kita tidak bisa memungkiri bahwa usia merupakan salah satu yang cenderung membentuk kedewasaan pola pikir manusia. Walaupun kedewasaan pola pikir tidaklah bisa sepenuhnya ditentukan oleh usia seseorang, namun kebanyakan manusia pola pikirnya tergantung pada usianya.

Pada penelitian ini terdapat keberagaman usia Informannya yaitu 21 tahun sampai pada usia 53 tahun. Adapun Usia Informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Usia 21 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 11 orang;
- b. Usia 31 tahun sampai dengan 40 tahun berjumlah 2 orang;
- c. Usia 41 tahun sampai dengan 50 tahun berjumlah 1 orang;
- d. Usia 51 tahun sampai dengan 55 tahun berjumlah 1 orang; dan



### **3. Pendidikan Informan**

Dalam sebuah penelitian jawaban yang diberikan oleh Informan dalam menjawab semua pertanyaan penelitian merupakan data yang harus dianalisis. Ini dikarenakan jawaban setiap Informan tentunya akan berbeda. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh sifat manusia yang memang tidaklah sama, dapat juga dipengaruhi oleh pemahamannya terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian tersebut. Pemahaman seorang Informan terhadap masalah penelitian tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Biasanya, pemahaman seseorang yang memiliki perbedaan berdasarkan tingkat pendidikan. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan Informan cukup variatif yaitu dimulai dari tingkat pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) sampai dengan yang tertinggi adalah Sarjana atau Mahasiswa. Adapun jumlahnya adalah Sekolah Menengah Pertama (SMP) 2 orang, Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) 7 Orang dan Sarjana atau Mahasiswa 6 Orang.

#### **B. Hasil Penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

Dalam penelitian yang berkaitan dengan “Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis” ini, dilakukan wawancara kepada setiap Informan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, penulis telah melaksanakan wawancara kepada 15 Informan yang ada di lokasi penelitian. Pertanyaan dalam wawancara itu berbeda-beda berdasarkan kategorinya, namun tetap saja masih sesuai dengan judul

penelitian ini yaitu “Penyelenggaraan Pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”.

Pertanyaan dalam wawancara penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) kategori. Hal ini dikarenakan dalam penelitian ini terdapat 5 (lima) indikator penelitian yaitu :

1. Transparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Kesamaan Hak
5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
6. Keseimbangan Hal dan Kewajiban

Sedangkan untuk Informan Petugas Administrasi Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP.

Dalam penelitian ini, walaupun sejatinya kategori wawancara ini telah klasifikasikan, namun tetap saja peneliti berhasrat untuk mempertanyakan hal-hal lain yang menyangkut dengan kategori yang lainnya. Hasrat itu muncul karena peneliti ingin mendapatkan informasi ataupun jawaban yang terbaik dari semua Informan.

Selanjutnya, yang menjadi Key Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hal itu dikarenakan

berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada seluruh Informan masih terjadi kesimpangsiuran terhadap kenyataan yang terjadi. Namun, dengan jawaban – jawaban yang diberikan oleh Kepala UPT peneliti mendapatkan jawaban yang menurut peneliti dapat menjawab kesimpangsiuran tersebut. Adapun hasil wawancara peneliti sebagai berikut:

### **1. Indikator Transparasi**

Dalam hal transparasi, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan. Wawancara yang dilakukan peneliti kepada Kepala UPT terkait dengan hal transparansi pengurusan e-KTP sebagaimana pertanyaannya “Apakah dalam pengurusan e-KTP petugas menjelaskan maslaah waktu penyelesaian pengurusan?” peneliti berpendapat bahwa pengurusan e-KTP sudah bersifat transparansi sebagaimana jawaban Kepala UPTD yaitu Bu Irdawati yang mengatakan tentu saja masalah penyelesaian waktu sudah kami jelaskan dan itu syudah terealisasi kepada masyarakat.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah dalam pengurusan e-KTP petugas menjelaskan masalah waktu penyelesaian pengurusan?” Bu Irda menjawab”Tentu saja semua itu sudah kami

jelaskan agar semua masyarakat yang mengurus e-KTP mengetahui berapa lam waktu dalam pengurusan e-KTP ini “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah petugas terlebih dahulu menjelaskan masalah biaya dalam pengurusan” jawaban bu Irda adalah “dalam pengurusan e-KTP ini tidak dipungut biaya apapun dan masyarakat mengetahui hal itu”

Selain mewawancarai Kepala UPT Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari selasa peneliti mewawancarai Mei dwi tasya, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 14.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam pengurusan e-KTP petugas menjelaskan masalah waktu penyelesaian pengurusan” jawaban Dwi “dalam hal ini masih belum pasti, karena transparansi maslaah waktu itu masih diragukan, kadang selesai cepat kadang selesai lambat hal ini barangkali ditekankan banyaknya masyarakat yang mengurus e-ktp secara bersamaan sehingga penyelesaiannya menjadi lambat. Selanjutnya pertanyaan kedua “Apakah petugas terlebih dahulu menjelaskan masalah biaya dalam pengurusan” jawaban Dwi “Hal ini sudah dijelaskan oleh petugas diawal, sebagaimana dalam penjelasan e-KTP ini gratis artinya tidak dipungut biaya apapun”

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun

peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari indikator transparansi ini, petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan terselenggaranya pelayanan e-KTP yang baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Tranparasi sudah baik.

## **2. Indikator Akuntabilitas**

Dalam hal Akuntabilitas, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah petugas mempertanggungjawabkan masalah pengurusan e-KTP?” Bu Irda menjawab”Iya,, Karena semua itu sudah menjadi tanggungjawab kami sebagai petugas pelayanan e-KTP dan semua masyarakat yang mengurus e-KTP mengetahui itu tugas kami “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah petugas menjelaskan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku? “ Bu Irdawati menjawab dalam pengurusan e-KTP ini petugas

pelayanan e-KTP sudah menjalankan tugasnya dengan baik yang sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari Selasa peneliti mewawancarai Kasmayanti, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 16.00 dengan pertanyaan “Apakah petugas mempertanggungjawabkan masalah pengurusan e-KTP” jawaban Yanti adalah “Sejauh yang saya ketahui selama ini petugas selau mempertanggungjawabkan tugasnya dengan baik namun kadang kala ketika masalah penyelesain pengurusan e-ktp lama, maka masyarakat hanya disuruh menunggu dengan sabar. Selanjutnya pertanyaan kedua “Apakah petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku?” jawaban yanti “jelas, petugas pasti menjalankan tuugasnya sesuai peraturan yang berlaku.

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari indikator Akuntabilitas ini, petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan terselenggranya pelayanan e-KTP

yang baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Akuntabilitas petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

### 3. Indikator Kondisional

Dalam hal Kondisional, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah petugas melayani masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada??”

Bu Irda menjawab”Tentu saja dalam kondisi apapun petugas tetap melayani masyarakat dengan sepenuh hati“

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “apakah petugas melakukan pelayanan sudah efisien” jawaban bu Irda adalah “untuk masalah efisien atau tidaknya saya rasa sudah, dan selama ini pelayanan yang dilakukan sudah sangat maksimal”

Selain mewawancarai Kepala UPTD di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari selasa peneliti mewawancarai Sulfah Afriani, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 17.00 dengan pertanyaan “Apakah petugas

melayani masyarakat sesuai kondisi yang ada” jawaban Sulifah “iya, selama ini petugas melayani masyarakat dengan baik dan ramah. Kemudian pertanyaan selanjutnya “Apakah petugas melakukan pelayanan sudah efisien?” jawaban Sulifah “pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah baik, dan sudah efisien”.

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Kesimpulan yang peneliti ambil dari indikator Kondisional ini, petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan terselenggranya pelayanan e-KTP yang baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Kondisional petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

#### **4. Indikator Partisipatif**

Dalam hal partisipatif, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti : “Apakah dalam melaksanakan pelayanan e-ktp petugas melibatkan partisipasi masyarakat?” Bu



Irda menjawab ”partisipasi masyarakat selalu diterima seperti adanya kritik dan saran dari masyarakat itu selalu diterima oleh petugas“

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “apakah petugas menerima aspirasi masyarakat” jawaban Bu Irdawati adalah “iya, selama ini Petugas selalu mendengarkan aspirasi masyarakat namun seringkali aspirasi masyarakat itu tidak sampai kepada petugas,”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari selasa peneliti mewawancarai Olga Firdaus, saat dirumahnya tanggal 20 November 2018 Jam 20.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesamaan hak dan kewajiban semua masyarakat meskipun berbeda golongan?” Olga menjawab”iya, karena semua masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP semuanya mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada perbedaaan dalam hal apapun“. Pertanyaan selanjutnya “Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan status sosial masyarakat” jawaban Olga adalah “sudah jelas, karena setiap masyarakat itu statusnya sama,siapun itu, baik saya atupun yang lainnya tidak ada perbedaaan apapun baik golongan ataupun yang lainnya.

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini

sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Untuk indikator Partisipatif ini kesimpulan peneliti adalah petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan untuk indikator Kondisional petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

### **5. Indikator Kesamaan Hak**

Dalam hal Kesamaan Hak, terdapat dua pertanyaan yang peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesamaan hak dan kewajiban semua masyarakat meskipun berbeda golongan?” Bu Irda menjawab”Tentu saja semua masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP semuanya mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada perbedaaan dalam hal apapun “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan status sosial masyarakat” jawaban bu Irda adalah “itu sudah jelas,

karena setiap masyarakat itu statusnya sama, tidak ada perbedaan apapun baik golongan ataupun yang lainnya”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari Rabu peneliti mewawancarai Indri Permata Sari, saat dirumahnya tanggal 21 November 2018 Jam 10.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesamaan hak dan kewajiban semua masyarakat meskipun berbeda golongan?” Indri menjawab”iya, karena semua masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP semuanya mendapatkan pelayanan yang sama, tidak ada perbedaan dalam hal apapun“. Pertanyaan selanjutnya “Apakah petugas memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan status sosial masyarakat” jawaban Indri adalah “sudah jelas, karena setiap masyarakat itu statusnya sama,siapun itu, baik saya ataupun yang lainnya tidak ada perbedaan apapun baik golongan ataupun yang lainnya”

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Untuk indikator ini kesimpulan peneliti adalah petuas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. hal ini terlihat dari jawaban informan yang mengatakan

untuk indikator Kesamaan Hak petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan baik.

## 6. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam hal keseimbangan hak dan kewajiban, terdapat dua pertanyaan peneliti tetapkan. Kedua pertanyaan tersebutlah yang menjadi dasar pertanyaan dalam wawancara yang peneliti ajukan kepada seluruh Informan.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan dengan Kepala UPT yaitu Ibu Irdawati dikantornya pada hari Senin 19 November 2018 tepatnya sekitar pukul 10.30 Wib peneliti mengajukan beberapa pertanyaan seperti :

“Apakah dalam memberikan pelayanan selalu mempertimbangkan keadilan?” Bu Irda menjawab”Tentu saja, karena keadilan merupakan prioritas utama kami, artinya siapapun itu kami melayaninya sama artinya tidak terdapat perbedaan apapun “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesejahteraan masyarakat” jawaban bu Irda adalah “ini sudah jelas, karena seperti yang saya katakana tadi semua masyarakat itu statusnya sama, tidak ada perbedaan yang mendasar”

Selain mewawancarai Kepala UPT di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil, peneliti juga mewawancarai masyarakat dengan pertanyaan yang sama diantaranya:

Pada hari Selasa peneliti mewawancarai Zahrah Irwan, saat dirumahnya tanggal 21 November 2018 Jam 14.00 dengan pertanyaan “Apakah dalam memberikan pelayanan selalu mempertimbangkan keadilan?” Zahrah menjawab “petugas selalu berlaku adil, siapapun itu petugas memberikan pelayanan yang sama artinya tidak terdapat perbedaan apapun “

Kemudian pertanyaan selanjutnya masih pada orang yang sama dan waktu yang sama yaitu “Apakah dalam pengurusan e-KTP adanya kesejahteraan masyarakat” jawaban Zahrah adalah “sudah jelas, karena status masyarakat itu sama”

Selain mewawancarai Kepala UPT dan Masyarakat tersebut, peneliti juga mewawancarai beberapa orang dimana keseluruhan jumlahnya 15 orang, namun peneliti hanya memaparkan dua jawaban informan karena semua jawaban ini sama, untuk keseluruhan akan penulis lampirkan di rakapitulasi jawaban informan pada halaman lampiran.

Dari keseluruhan jawaban informan terkait pertanyaan-pertanyaan yang peneliti ajukan, peneliti menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan e-KTP di Kantor UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sudah terselenggara dengan baik, sebagaimana terlihat dari jawaban dari informan secara keseluruhan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa tugas Dinas dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis hasilnya Dinas penyelenggaraan pelayanan e-KTP yang baik di Kantor Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hal itu dilihat dari jumlah pembuatan e-KTP yang di masuk, E-KTP yang di proses dan jumlah e-KTP yang selesai setiap tahunnya.
2. Dalam menjalankan tugasnya banyak hambatan yang dihadapi oleh Dinas dalam melakukan pelayanan e-KTP, seperti masalah waktu, prosedur pembuatan serta proses penyelesaiannya..

#### **B. Saran**

Agar pelaksanaan pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat dilaksanakan dengan baik dimasa yang akan datang maka disarakankan :

1. Kepada Pemerintah Kabupaten Bengkalis untuk melakukan peninjauan ke Kantor Disdukcapil setiap bulannya terkait pelaksanaan E-KTP.
2. Kepada Pegawai Disdukcapil untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dari masa-kemasa.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Yayasan Pancur Siwah, Jakarta
- Ambar, Teguh Sulistiyani, 2011, *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Gava Media.
- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Batinggi Ahmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Budiman, Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*: Jakarta: Rineka Cipta.
- Budiardjo, Miriam. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Brata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.
- Dunn, Willian. N. 2003. *Analaisis Kebijakan Publik (cetakan ke-10)*. Hanindita, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Gravindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Latif, Abdul. 2005. *Hukum dan Peraturan Kebijakan Pada Pemerintahan Daerah*. UII-press, Yogyakarta
- Margaretha. 2004. *Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi*. Jakarta ; Mandar Maju.
- Marthul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*. Indra Prahasta, Bandung
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Napittupulu, Paimin. 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung : PT. Alumni.
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu Edisi Kedua*. Jakarta Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 1987. *Dimensi Pemerintahan*. Rinneka Cipta, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi ( Ilmu Pemerintahan Baru )*. Rineka Cipta, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi ( Ilmu Pemerintahan Baru ) 1*. Rineka Cipta, Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : cv. Alfabeta
- Pasolong, Harbani 2013, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Pasolong Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta cv.



*Pengertian Pelayanan Publik*, Senin, 09 November 2017 <http://leuwiliang-bogor.blogspot.com/2009/11/pengertian-pelayanan-publik.html>

Purwanto, Erwan Agus dan Sulistyastuti, Dyah Ratih. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media

Puspitosari, hesti. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang : Setara.

Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ratminto dan Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta :Pustaka Pelajar.

Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta : Ombak'

Sedarmayanti. 2014. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*.Bandung:Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* . Jakarta; Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak, 2012, *Kinerja Pegawai (Teori Pengukuran dan Implikasi)*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Sirajuddin, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Keterbukaan Informasi dan Partisipasi*, Cita Intrans Selaras, Malang

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D. Cetakan ke 17*. Bandung : CV. Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kineerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Adi Tama.

Syafie,Inu Kencana. 2006. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*.Rafika Adita,Bandung

Syafie,Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Bumi Aksara, Bandung

Tangklison, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.

Wibawa, Samodra. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu, Yogyakarta

#### **Dokumen:**

Undang-Undang Dasar 1945 *Pasca Amandemen*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *Tentang Administrasi Kependudukan*

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 *Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.