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

KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata (SI)
Bidang Ilmu Program Studi Ilmu Pemerintahan
Falkutas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

ADE SUGIANTO
167310873

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama	: Ade Sugianto
NPM	: 167310873
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S1)
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam naska penulisan Skripsi ini telah disusun sesuai dengan syarat tim penguji dan oleh karena itu semoga dapatdi setujui untuk di lanjutkan sesuai dengan tahap pelaksanaan penelitian ilmiah.

Pekanbaru, 21 Febuary 2022

Turut Menyetujui,

Program Studi Ilmu Pemerintahan	Pembimbing
Ketua	
Dr. Rangga Ade Febrian, S.IP.,M.Si	**Dr.Sri Maulidiah S.Sos.,M.Si**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama	: Ade Sugianto
NPM	: 167310873
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S1)
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

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

Pekanbaru, 21 Febuary 2022

Ketua,

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

Sekretaris,

Nina Yuslaini, S.IP.,M.Si

Anggota

Sylvina Rusadi,S.Sos,M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos, M.Si

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR 399 /UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ıimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

ıgingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

ımperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

ıetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Ade Sugianto
N P M	: 167310873
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: **Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan Dan pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir.**

Struktur Tim :

1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Nina Yuslaini, S.IP., M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Sebagai Anggota merangkap Penguji

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 30 Januari 2022
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.
NPK. 080102337

ıbusan Disampaikan Kepada :
Yth. Bapak Rektor UIR
Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
Yth. Ketua Prodi .....
A r s i p --------sk.penguji--------

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor 019 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 30 Januari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 31 Januari 2022 jam 15.00 – 16.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a	:	Ade Sugianto
NPM	:	167310873
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	**Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.**
Nilai Ujian	:	Angka : " 79,6 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian	:	**Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji	:	

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M,Si	Ketua	1.
2.	Nina Yuslaini, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2.
3.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Anggota	3.

Pekanbaru, 31 Januari 2022
An. Dekan,

Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Ade Sugianto
NPM	: 167310873
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S1)
Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Naskah skripsi ini telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 21 Febuary 2022

Ketua,

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

Sekretaris,

Nina Yuslami, S.IP.,M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Indra Safri, S.Sos, M.Si

Prodi Ilmu Pemerintahan

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Bismillahiahmanirrohim, segala puji penulis ucapkan kehadiran allah SWT Kerena Dengan Kebesarannya penulis dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana stara satu pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau Pekanbaru. Adapun judul dari Usulan penelitian ini adalah **" Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir".**

Dalam penulisan Usulan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu disini, Namun sebagai ucapan terima kasih maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada **:**

1. Bapak Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH., MCL.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau , yang senangtiasa memberikan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Studi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Bapak DR. Ranggi Ade Febrian ,S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang senangtiasa memberikan dorongan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Studi pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Ibuk Dr. Sri Maulidiah ,S.sos.M.si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan membimbing penulis selama proses bimbingan berlangsung.
5. Seluruh Staff dan Pegawai Tata Usaha Falkultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan telah memberikan bantuan dan kelancaran administrasi dalam penyelesaian penelitian ini.
6. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rokan hilir yang telah membantu dan telah memberikan izin penulis dalam mengumpulkan data serta informasi terkait penelitian ini.

Dan ahkirnya sekali lagi penulis mengucapkan ribuan terima kasih pada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaiaan penelitian ini semoga amal ibadah dapat dibalas oleh Allah SWT.

Pekan Baru 2 Januari 2022
Penulis

Ade Sugianto

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
PERYATAAN KEASLIAN NASKAH viii
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 13
1.3. Tujuan Penelitian 13
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian 14
1.4.1. Manfaat 14
1.4.2. Kegunaan penelitian 15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN 16
2.1. Studi kepustakaan 16
2.1.1. Konsep Pemerintahan 16
2.1.2. Konsep Manajemen Pemerintahan 20
2.1.3. Konsep Efesiensi 20
2.1.4. Konsep Tugas Pembantuan 20
2.1.5. Konsep pelayanan 22
2.1.6. Konsep Kualitas Pelayanan 25
2.2. Penelitian Terdahulu 30
2.3. Kerangka Pikiran 33
2.4. Konsep Operasional 35
2.5. Operasional Variabel 37
BAB III METODELOGI PENELITIAN 39
3.1. Tipe Penelitian 39
3.2. Lokasi Penelitian 39
3.3. Memilih Informan 39
3.4. Jenis dan Sumber Data 40
3.5. Teknik Pengkumpulan Data 41
3.6. Instrumen Penelitian 42
3.7. Teknik Analisa Data 43
3.8. Jadwal Waktu Penelitian 44

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 45
4.1. gambaran umum kabupaten rokan hilir 45
4.1.1. keadaan geografis 45
4.1.2. keadaan penduduk 45
4.1.3.pendidikan 46
4.1.4agama 47
4.2. profil disdukcapil 48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 53
5.1.Indentitas Respoden 53
5.1.1. Jenis Kelamin Respoden 54
5.1.2.Tingkat Usia Responden 54
5.1.3. Tingkat Pendidikan Responden 55
5.2. kualitas pelayanan 56
5.2.1. Indicator Reliability 56
5.2.2. Indicator Responsiveness 60
5.2.3. Indicator Assurance 64
5.2.4. Indicator Tangible 68
5.2.5. Indicator Empathy 72
BAB VI PENUTUP 78
6.1. Kesimpulan 78
6.2. Saran 79
DAFTAR KEPUSTAKAAN 81

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DARTAR TABEL

1.1 Data Jumlah Penduduk dan yang Mengurus E-ktp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tahun 2019….....8
1.2 Data Jumlah Penduduk Dan Yang Mengurus E Ktp Pada Dinas Lependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2019.....10
2.1 Konsep Operasional Penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....37
3.1. Jumlah Informan Wawancara E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2021……40
3.2. Jadwal Waktu Penelitian……44
4.1. Jumlah Sarana Tempat Ibadah Di Kabupaten Rokan Hilir……47
4.2. Jumlah Sarana Tempat Ibadah Di Kabupaten Rokan Hilir……48
5.1. Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin……54
5.2. Indentitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia……..55
5.3. Indentitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan……...55

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1.1 : Alur dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....9

1.2 : Model kerangka penelitian tentang masalah PelayananAdministrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukandan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....34

4.1. Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir……52

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Usulan Penelitian Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Ade Sugianto

NPM : 167310873

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Usulan Penelitian :Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

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

1. Bahwa naskah Kripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang didetapkan oleh Fakultas dan Universitas
3. Bahwa apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya telah melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan diatas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 02 Januari 2022

Pelaku Pernyataan,

Ade Sugianto

Kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir.

ABSTRAK

Ade Sugianto
167310873

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir, adapun indikator yang digunakan penulis pada penelitian ini ada 5(lima) yakni; Reliability (Kehandalan), Responsive (Ketanggapan), Assurance ,(Jaminan), Tangible (Berwujud), dan Empathy (Empati) dan tempat penelitian ini berlokasi di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir dan penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dimana penulis melakukan penelitian langsung Ke Disdukcapil kabupaten Rokan hilir agar dapat penomena yang berasal dari fakta yang bersifat aktual, pada saat peneliti dengan menggunakan tipe penelitian dengan wawancara, observasi dan dokumentasi teori yang di gunakan didalam penelitian ini yaitu teori zeithaml (1990;25). Adapun hasil dari penelitian memperoleh kesimpulan yaitu didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih kurangnya ketersediaan akses yang baik dikantor Disdukcapil kabupaten Rokan hilir seperti akses jaringan , ruang tunggu dan kurangnya ketersediaan blangko dan masih minimnya kesadaran pegawainya seperti masih meninggalkan tugasnya di jam kerja didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam penerbit kartu tanda penduduk elektronik dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir. Berdasarkan pada berbagai pertemuan yang didapat penulis dilapangan serta dari kesimpulan peneliti ini Perlunya peningkatan disiplin pegawai agar tidak meninggal kan perkerjaannya didalam jam kerja.Sebaiknya diberikan penjelasan mengenai persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.Sebaiknya pegawai harus tanggap dan respon terhadap masyarakat yang melakukan disetiap urusan terutama dalam pembuatan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Quality of service for issuing electronic ID cards at the Population and Civil Registry Office of Rokan Hilir Regency.

ABSTRACT

Ade Sugianto
167310873

This study aims to determine and explain the quality of electronic ID card issuance services at the Population and Civil Registry Office of Rokan Hilir Regency, while the indicators that the author uses in this study are 5 (five), namely; Reliability, Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), Tangible (tangible), and Empathy (Empathy) and the place of this research is located in Disdukcapil Rokan Hilir Regency and this research uses a descriptive survey method where the author conducts research directly to Disdukcapil Regency Rokan Hilir in order to get a phenomenon that comes from actual facts, if the researcher uses the type of research with interviews, observations and documentation of the theory used in this study, namely the theory of Zeithaml (1990:25). The results of the study concluded that in providing services to the community there was still a lack of good access to the Disdukcapil office in the downstream Rokan district such as network access, waiting rooms and lack of availability of blanks as well as lack of employee awareness such as because they still left their duties during working hours in providing services to the community. on the issuer of the electronic ID card of the Population and Civil Registry Office of Rokan Hilir Regency. Based on various meetings obtained by the author in the field and from the conclusions of this researcher, it is necessary to increase employee discipline so as not to leave his job during working hours. It is advisable to provide an explanation of the requirements set by the Disdukcapil of Rokan Hilir Regency. Employees need to be responsive and responsive to people doing this. in every business, especially in the issuance of Electronic Identity Cards.

Keywords: quality, service, community.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dalam perkembangan di suatu perkotaan atau daerah, kecenderungan meningkatnya jumlah Penduduk di suatu perkotaan di sebabkan adanya suatu urbanisasi dan meningkatnya jumlah kelahiran yang tinggi di suatu perkotaan, tujuan pembentukan Daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan Pelayanan Publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik ditingkat lokal, Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan menyebutkan ada Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah kedua istiah ini merujuk pada Daerah Bab 1 tentang ketentuan umum Pasal 1Angka 1 menyebutkan Pemerintahan Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintah Negara republik Indonesia yang di bantu oleh wakil Presiden dan Mentri sebagai mana yang di maksud dalam Undang-undang Dasar republik Indonesia Tahun 1945, angka dua menyebutkan Pemerintah daerah adalah penyelengara urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan dewan perakilan rakyat daerah menurut menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prisip Negara kesatuan republik Indonesia tahun 1945, angka tiga menyebutkan Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyenglengara Pemerintah Daerah yang dipimpin pelaksanaan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Otonom.

Pemerintah Daerah memiliki peran trategis dalam pembinaan dan pengawsan Pemerintah di Daerahnya, kerena dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab 1 tentang ketentuan umum Pasal 1 angka 5 menyebutkan urusan Pemerintahan adalah kekuasaan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksaannya di lakukan oleh Kementrian Negara dan penyelengaraan Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat.

Maka untuk mencapai tujuan tersebut di bentuklah pemerintah serta dibagilah Indonesia itu atas daerah provoinsi dan daerah Kabupaten / Kota dalam sebagaimana disebut pasal 18 a ayat (1) Udang Udang Dasar Negara Republik Indonesia yang di bagi atas daerah daerah .Daerah Provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota , yang tiap tiap provinsi,kabupaten ,dan kota itu mempunyai pemerintah daerah yang di atur dengan undang undang dan dalam pasal 18 ayat (2) menegaskan bahwa pemerintah daerah provinsi ,daerah kabupaten dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 11 ayat (2) meliputi:

a. Tenaga kerja;
b. Pemberdayaan perempuan dan pelindungan anak;
c. Pangan;
d. Pertanahan;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

e. Linkungan hidup;

f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

g. Pemberdayaan masyarakat dan desa;

h. Pengedalian penduduk dan keluarga berencana;

i. Perhubungan;

j. Komunikasi dan informasi;

k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;

l. Penanaman modal;

m. Pemuda dan olah raga,

n. Statistik;

o. Persandian;

p. Kebudayaan;

q. Perpustakaaan;dan

r. Kearsipan

Berdasarkan UU No.23 Tahun 2014 yang terdapat pada pasal 12 tersebut disebutkan bahwa salah satu urusan kewenangan yang di berikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah adalah urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu urusan pemberdayaan masyarakat dan desa. Berkaitan dengan pelayanan ,otonomi daerah memiliki kewenangan dalam mengatur urusan pemerintahannya sendiri. selain dalam Undang Undang Republik Indonesia nomor 23 Tahun 2014 Pasal pasal 1 Ayat (1) menyatakan pemerintahan daerah adalah penyenggaraan urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan Dewan Perawakilan Daerah menurut

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

asas otonomi dan tugas pembantuan dangan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagai mana yang di maksud dalam undang-undang dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (6) menyatakan otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepetingan masyarakat setepat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Repbuplik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan, di mana pada BAB III Tengtang Kelembagaan dijelaskan dalam menyelenggarakan urusan administrsi kependudukan di Kabupaten / Kota, di bentuk Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sebagai intansi pelaksana yang di atur dalam Peraturan Daerah.

Berdasarkan surat keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan pembinaan penyelenggaraan pencatatan sipil, bahwa penyelengaraan catatan sipil yang semula tanggung jawabnya berada pada Departemen Kehakiman,di alihkan kewewenangan nya dan tangung jawabnya ke Departemen Dalam Negeri yang petugas pencatatannya pada waktu itu di namakan pegawai Catatan Sipil. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu dari sekian banyak intansi publik khususnya di Rokan hilir.sebagai intansi publik Disdukcapil juga mempunyai tujuan yang sama seperti tujuan intansi publik pada umumnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat tampa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengharapkan keuntungan atau balas jasa melainkan bertujuaan pengabdian kepada Negara untuk menlayani kebutuan masyarakat.

Susuna organisai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari;

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sekretaris, membawahi :
    a. Sub Bagian Umum, dan Kepegawaian;
    b. Sub Bagian Keuangan;
    c. Sub Bagian Perecanaan;
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan, membawahi;
    a. Seksi Identitas Pendudukan;
    b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
    c. Seksi Pendataan Penduduk;
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil,membawahi;
    a. Seksi Kelahiran;
    b. Seksi Perkawinan dan Peceraian;
    c. Seksi Perubahan Status Anak, Perwarganegaraan dan Kematian;
5. Bidang Pengelolaan Invormasi Adminitrasi Kependudukan, membawahi;
    a. Seksi Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan;
    b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data;
    c. Seksi Tata Kelola dan SDM TIK;
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi;
    a. Seksi Kerja Sama;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan;

c. Seksi Inovasi Pelayanan;

7. Unit Pelaksaan Teknis Dinas;

8. Kelompok Jabatan Fungsional;

(sumber: Data Sekunder Pada Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir).

Kualitas produk layanan yang dihasilkan harus memiliki kualitas cetakan dengan standar dari segi warna maupun komposisi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Didukung oleh 47 pegawai yang terbagi ke dalam 4 bidang yang membawahi 12 seksi, 1 sekretariat yang membawahi 3 subbag, serta dikepalai satu orang kepala dinas. Dengan jumlah 15 orang pegawai berstatus pegawai tidak tetap / honorer.

Jenis pelayanan yang di lakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tersebut adalah sebagai berikut;

1. Penerbitan kartu keluarga (KK) baru
2. Penerbitan kartu keluarga (KK) yang hilang atau rusak
3. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-E)
4. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-E) hilang atau rusak
5. Penerbitan surat keterangan pidah
6. Penerbitan kartu identitas anak (KIA)
7. Penerbitan Akta Kelahiran (Umum)
8. Penerbitan Akta Kelahiran (Terlambat)
9. Penerbitan Akta Kematian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

10. Penerbitan Akta Perkawinan (Untuk Non Muslim)
11. Penerbitan Akta Peceraian (Untuk Non Muslim)
12. Penerbitan Akta pengangkatan Anak
13. Penerbitan Akta Pengakuan Anak
14. Penerbitan Akta Pegesahan Anak

(Sumber: Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Rilir, tahun 2019)

Pertumbuhan penduduk di kabupaten rokan hilir setiap tahunya selalu semakin bertambah seiring dengan perkambangan yang ada di kabupaten rokan hilir, Adapun jumlah penduduk di Kabupaten Rokan Hilir dan mengurus E-KTP pada tahun 2019 sebagai berikut;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.1 : Data Jumlah Penduduk dan yang Mengurus E-ktp pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tahun 2020

No	Kdkec	Nama Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah KK
1	140701	Kubu	25.444	6.704
2	140702	Bangko	79.167	21.761
3	140703	Tanah Putih	68.499	18.556
4	140704	Rimba Melintang	38.715	10.527
5	140705	Bagan Senembah	143.769	38.627
6	140706	Pasir Limau Kapas	37.030	9.703
7	140707	Sinaboi	18.355	4.776
8	140708	Pujud	69.686	18.636
9	140709	Tanah Putih Tajung Melawan	14.879	3.955
10	140710	Bangko Pusako	62.916	16.750
11	140711	Simpang Kanan	25.371	6.899
12	140712	Batu Hampar	9.509	2.558
13	140713	Rantau Kopar	6.685	1.907
14	140714	Pekaitan	15.920	4.321
15	140715	Kubu Babussalam	23.857	6.291
Total Jumlah			639.802	171.971

(Sumber : Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Semester Satu Tahun 2020)

Adapun di dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik akan melalui beberapa tahapan didalam pengurusan dan masyarakat atau pelapor harus sudah memenuhi beberapa persayaratan di dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik, mayarakat atau pelapor harus sudah berumur 17 tahun dengan membawa persyaratan yang di wajibkan seperti photo copy kartu keluarga dan selajutnya melakukan ferivikasi dan perekaman data kemudian masyarakat bias register pengabilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik .

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Adapun alur di dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik yang sudah di tetapkan oleh kemedagri (kementrian dalam negeri) sebagai berikut;

Gambar 1.1 : Alur dalam pengurusan kartu tanda penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

(Usia 17 tahun sudah kawin atau belum)

(Sumber : Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 2020)

Jumlah permintaan masyarakat terhadap Akta Sipil Dan Dokumen Kependudukan Kepada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil menjadi tolak ukur usaha yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Memperhatikan perbandingan antara masyarakat yang dilayani dengan dokumen yang diterbitkan. Selain itu terdapat perbandingan antara masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dengan jumlah masyarakat yang seharusnya dilayani

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel 1.2 : Data Jumlah Penduduk dan yang Mengurus E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tahun 2019

No	**Kdkec**	**Nama Kecamatan**	**Mengurus E-KTP**
1	140701	Kubu	1.276
2	140702	Bangko	5.496
3	140703	Tanah Putih	3.290
4	140704	Rimba Melintang	2.112
5	140705	Bagan Senembah	8.294
6	140706	Pasir Limau Kapas	4.002
7	140707	Sinaboi	1.023
8	140708	Pujud	4.528
9	140709	Tanah Putih Tajung Melawan	517
10	140710	Bangko Pusako	2.828
11	140711	Simpang Kanan	1.488
12	140712	Batu Hampar	1.034
13	140713	Rantau Kopar	264
14	140714	Pekaitan	765
15	140715	Kubu Babussalam	1461
		Total Jumlah	38.351

(Sumber : Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Semester Satu Tahun 2020)

Dengan adanya permasalahan masyarakat didalam kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. harus benar-benar bisa Mengoptimalkan seluruh Pelayanan Administrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dan penulis menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Di dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik mayrakat sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan prima yang diberikan oleh pihak terkait Yakni Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Penulis saat melakukan turun kelapangan dan menemui beberapa masyarakat memnemukan beberapa keluhan seperti adanya pengawai yang bertele-tele di dalam melakukan pelayanan, kurang nya respon dari pegawai, dan kurang memadai tempat antrian atau ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dari beberapa keluhan masyarakat penulis mengindikasi Belum Optimalnya Kinerja Pegawai Negri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Aministrasi Kependuduk Kabupaten Rokan Hilir
2. Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik tentu adanya batas waktu dalam pengurusan didalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 menetapkan batas waktu penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yakni selama 30 hari jam kerja di sini penulis menemukan ada nya masalah batas waktu yang memlebihi batas waktu yang sudah di tetepkan dalam perda kabupaten rokan hilir. Di sini penulis mengindikasi Belum terlaksana sepenuhnya Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang pasal 148A ayat (1) dan (2).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.2. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian yang terdapat pada latar belakang yang menjelaskan bahwa belum berjalannya Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 tentang penyelengaraan Administasi Kependudukan, dan sampai saat ini belum terleksana sepenuhnya walaupun Perda tersebut walau telah disahkan sejak 4 tahun lalu namun pada dasarnya hingga saat ini kurang terimplementasi perda tersebut, mencermati kondisi tersebut dapatlah di rumuskan permasalahan yang terjadi pada saat ini akan menjadi dasar kajian dalam penelitian ini adalah;

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ?
2. Apa Faktor Penghabat Dari Kualitas Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dikantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ?

1.3. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui permasalahan dan rumusan masalah tersebut maka, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui;

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Kualitas Pelayanan Adminitrasi Kependudukan Dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
2. Untuk mengetahui Faktor-Faktot Penghambat pelayanan Adminitrasi Kependudukan Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.4. Manfaat Dan Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberi beberapa manfaat dan kegunaan yakni;

1.4.1 Manfaat

a. Secara Teoritis

Penelitian merupakan salah satu wadah atau bahan pengembangan ilmu Pemerintahan di Bidang Aparatur Pemerintahan Daerah.

b. Secara Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi Pemerintah atau Dinas terkait dalam menetapkan Kebijakan yang berhubungan dengan penyelenggaraan Aministrasi Kependudukan dan juga menjadi bahan evaluasi bagi Dinas terkait terhadap Pelaksanaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rokan Hilir.

c. Secara Akademis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi salah satu bahan refenrensi bagi Akademisi untuk melakukan penelitian selajutnya dalam bidang penyelenggaraan Adminitrasi Kependudukan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1.4.2 Kegunaan Penelitian

a. Sebagai bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna KTP-E.

b. Untuk mengasah kemapuan penulis dalam merespon suatu masalah, pengumpulan data dan informasi kemudian penulis menganalisa secara ilmiah.

c. Dalam kajian teoritis diharapkan bisa menjadi acuan indemtifikasi variabel-variabel yang telah diteliti dan memberikan peluang peneliti lebih lanjut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II
STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

2.1 Studi Kepustakaan

2.1.1 Konsep Pemerintahan

Dalam melakukan suatu Pemerintahan yang baik dan efektif ada beberapa uraian-uraian Definisi tentang pengertian Pemerintahan secara etimologi Kata pemerintahan berasal dari kata perintah yang berati melakakukan perkerjaan menyuruh, yang berarti memiliki 4 unsur yaitu terdiri dari dua pihak unsur yang di perintah yaitu rakyat unsur perintah itu sendiri dan antara keduanya ada hubungan,setelah mendapat awalan "pe" menjadi pemerintah yang berati badan atau organisasi mengurus,setelah di tambah akhiran "an"menjadi pemerintahan menjadi perbuatan,cara atau perihal, Berati perbutan cara hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

Menurut Ndraha (Dalam Napitupulu 2007:7) Istilah pemerintahan berasal dari kata perintah dalam konteks ini Ndraha menyatakan bahwa istilah pemerintah secara umum di maknai sebagai yang dimaksud menyuruh memalukan sesuatu yang harus dilakukan dengan demikian pemerintah dapat di artiakan sebagai orang ,bandan atau aparat yang mengerluarkan dan memberi perintah.

Menurut wirjono prodjodikoro (dalam Yusri Munaf 2016:77) mengatakan pemerintah dapat dibagi dalam arti luas dalam arti sempit, pemerintahan dalam arti luas meliputi seluruh fungsi kegiatan kenegaraan yaitu lembaga –lembaga kenegaraan yang diatur secara lasung oleh Undang-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Undang Dasar 1945 maupun lembaga-lembaga yang diatur didalam undang-undang, sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah presiden/eksekutif.

Sedangkan menurut C.F. Strong (2001; 22) mengatakan bahwa pemerintahan dalam arti luas sebagai aktifitas badan-badan publik yang terdiri dari kegiatan-kegiatan eksekutif, legislatif dan yudikatif agar upaya tercapai tujuan negara, sedangkan dalam arti sempit beliau mengungkapkan bahwa pemerintahan merupakan segala bentuk kegiatan badan publik dan hanya terdiri dari badan eksekutif.

Menurut Kuntjoro purbopranoto (dalam Yusri Munaf 2016:77) mengatakan pemerintah dalam arti luas meliputi segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam rangka penyenggaraan kesejahteraan rakyat dan kepentingan Negara sedangkan arti sempit adalah menjalankan tugas eksekutif saja.

Taliziduhu Ndraha (2010:7) Dalam bahasa inggris pemerintahan disebut government (Latin gubernare, greek kybenar artinya to steer mengemudikan atau mengedalikan), senhingga lambang pemerintahan itu berbentuk kemudi kapal.

Kemudian Kansil Menambahkan (2008 ; 17) Menyatakan didalam bidang ilmiah dibedakan antara pengertian pemerintah sebagai organ (alat) negara yang menjalankan tugas atau fungsi dan pengertian pemerintahan sebagai fungsi dari pada pemerintah.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ndraha (2010:4) Dari beberapa Negara, antara pemerintah dan pemeritahan tidak dibedakan. inggris menyebutnya "Government" dan prancis menyebutnya "Government", dalam bahasa arap "Hukuman".di Amerika serikat disebut "Administration",sedangkan belenda mengartikan "Regering" sebagai penggunaan kekuasaan Negara oleh berwenang untuk menetukan keputusan dan kebijakan dalam rangka mewujudkan tujuan Negara,dan sebagai penguasa menetapkan perintah pemerintah.

Menurut Ndraha (2003;5) pemerintah adalah sebuah system multiproses yang bertujuan memenuhi kebutuhan tututan yang diperintah atas jasa public dan layan sipil,sedangkan pemerintah adalah yang berwenang memproses layanan public dan kewajiban memproses layanan sipil bagi setiap anggota melalui hubungan pemerintah.

Menurut Syafiie (2001 : 23) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanankan pengurusan (eksekutif) pengaturan (legislator), kepemimpinan dan kordinasi pemerintah baik pemerintah pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintanya dalam berbagai peristiwa dan gelaja pemerintahan secara baik dan benar.

Menurut Awing dan Mendra Wijaya (2012:6) pemerintah adalah sebuah badan yang menetapkan dan melaksanakan kebijakan public dan gerakan kekuasaan eksekutif, politik melalui adat istiadat, institusi dan hukum dalam sebuah negara.

Apabila jika dilihat dari definisi pemerintah (Syafiie,2005:20) mengemukakan bahwa Pemerintah berasal dari kata Perintah, yang paling

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sedikit kata “perintah” tersebut saling memiliki kewenangan dan pihak Pemerintah memiliki ketaatan.

Sedangkan menurut Syafie (2013:12) Pemerintah adalah kelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekutif) atau tidak melakukan sesuatu (not tu do) dalam mengoordinasikan memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat dan antara depertemen dan unit dalam pemerintahan itu sendiri.

Yusri Munaf (2016:47) mengatakan pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan di pandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintah di maknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarkat dalam suatu pemerintahan atau negara.

Taliziduhu Ndraha (2010:6). Pemerintahan adalah gejala sosial artinya terjadi di dalam hubungan antara anggota masyarakat baik individu dengan individu kelompok dengan kelompok maupun antara individu dengan kelompok.

Menurut U.Rosenthal (dalam Taliziduhu Ndraha 2010:16) yang berpendapat bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang secara otonom memperlajari bekerjaan strutur-strutur dan proses-proses pemerintahan umum baik internal maupun eksternal.

Islamy : (2004) Pemberian tanggung jawab lebih besar diberikan kepada pegawai yang mempunyai kompetensi yang memadai petugas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dengan kompetensi dapat meberikan pelayanan sesuai tanggung jawab yang dipercayai kepadanya. pembagian akuntabilitas dan responsipitas sulit dilakukan pada pegawai yang terlatih yang tidak terdidik.

2.1.2. Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Terry (dalam Syafiie 2001 : 81) Perecanaan adalah memilih dan mengubungkan fakta dan memuat serta mengunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan dating dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan –kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diingikan.

Sedangkan menurut Hasibuan (2001 : 12) yang dimaksud dengan perencanaan adalah sebuah keputusan untuk yang menjadi pedoman untuk menjadi pedoman untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.3. Konsep Efesien

Sri Maulidiah (2014:374) Efesien dapat didevinisikan sebagai perbandingkan yang terbaik antara input dan output, dengan demikian apabila sesuatu output dapat tercapai dengan input dengan minimal maka dinilai efesien input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang dapat mengasilkan atau mencapai suatu output.

Sri Maulidiah (2014:374) Efesiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan dari perpektif pemberi layanan organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.1.4. Konsep Tugas Pembantuan

Pasal 1 dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2008 Tentang Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan, meliputi;

Tugas Pembantuan adalah Penugasan dari Pemerintah kepada Derah dan/atau Desa, dengan Pemerintah Provinsi kepada Kabupaten atau Kota dan/atau Desa, serta dari pemerintah atau kota kepada desa untuk melaksanankan tugas tertentu dengan kewajiban untuk melaporkan dan mempertagungjawabkan pelaksanaannya kepada yang menugaskanya

Dalam Pasal 8 PP No.7 Tahun 2008 tentang Dekonsentrasi dan tugas pembantuan, meliputi; ruang lingkup Dekonsentrasi dan tugas pembantuan mencakup aspek penyelenggaraan, penggelolan dana, pertanggung jawaban dan pelaporan, pembinaan dan pengawasan, pemerisaan, serta sanksi.

Dalam Pasal 9 PP No.7 Tahun 2008 Dekonsentrasi dan Tugas Pembantuan adalah ;

1) Penyelenggaraan Dekonsentrasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 8 meliputi;
    a. Pelimpahan Urusan Pemerintahan
    b. Tata Cara Pelimpahan
    c. Tata Cara Penyelenggaraan dan
    d. Tata Cara Penarikan Pelimpahan

Dalam pasal 10 PP No.7 Tahun 2008 Dekonsentasi dan Tugas Pembantuan adalah;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1) Penyelenggaraan Tugas Pembantuan sebagai mana di maksud dalam Pasal 8 meliputi;
    a. Penugasan Urusan Pemerintahan
    b. Tata Cara Penugasan
    c. Tata Cara Penyelenggaraan dan
    d. Penghentian Tugas Pembantuan
2) Penggelolaan Dana Tugas Pembantuan sebagai mana dimaksud dalam Pasal 8 Meliputi;
    a. Prinsip Pendanaan
    b. Perencanaan dan Penganggaran
    c. Penyaluran dan Pelaksanaan dan
    d. Pengelolaan Barang Milik Negara hasil pelaksaan tugas pembantuan.
3) Pertanggungjawaban dan Pelaporan Tugas Pembantuan sebagai mana dimaksud dalam Pasal 8 Meliputi;
    a. Penyelenggaraan Tugas Pembantuan dan
    b. Pengelolaan Dana Tugas Pembantuan.

2.1.5. Konsep Pelayanan

Sri Maulidiah (2014:38) Dalam kamus besar bahasa Indonesia di nyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan yakni, pelayanan adalah suatu usaha-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Riskasari&Hamrun (2017). Pelayanan publik memwajibkan pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai tercamtum di dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang memnyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang , jasa, atau pelayanan administratif yang tersedia oleh pelayanan publik .

Sri Maulidiah (2014:39). Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serakaian aktifitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat di bagi sebagai akibat terjadi suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen atau pelanggan.

Sedangkan menurut Lijan Poltak Sinambela (2014:14) Pelayanan publik adalah pengadaan barang dan jasa publik, baik yang di lakukan pemerintah dan non pemerintahan.

Sri Maulidiah (2014:39). Pengertian dari pelayanan yang diberikan oleh Gronross lebih menekankan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari aktifitas dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara unsur konsumen yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai orang yang memberi pelayanan.

Sri Maulidiah (2014:41) Pelayanan dari bahasa *sevice* yang berati melayani. Pengertian lain dari pelayanan adalah suatu bentu dari aktifitas atau manfaat-manfaat yang ditawari oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsure konsumen (yang dilayani) yang dalam hal ini tidak lebih bersifat tidak berwujud atau yang tidak dapat dimiliki.

Menurut Ndraha (2010 : 69) bahwa menjelaskan menjalankan tugas-tugas pelayanan pemerintahan dalam proses memenuhi berbagai bentu kebutuhan masyrakat tersebut sangat tergantung pada sistem nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut . nilai-nilai budaya pemerintah diidentifikasikan menjadi 3 sistem yakni;

1. Sistem nilai layanan dari unsur pemerintah kepada unsur masyarakat yang berkembang menjadi civil servis dan layanan kepedulian (concernedness). Melalui layanan ini maka hak rakyat, penduduk, konsumen lingkungan dan setiap warga Negara dipenuhi secara adil tampa pandang bulu diminta dan ditutut atau tidak sama sekali.
2. Sistem nilai perlindungan dan pemeriharaan.
3. Sistemnilai pengusahaan dan pengembangan.

Menurut Subarsono didalam (Sri Maulidiah 2014:23). bahwa produk pelayan publik yang berupa barang dapat berlaku untuk banyak orang, sebaliknya jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sesuai atau sama dengan jasa pelayanan yang diterima atau diharapkan oleh orang lain. Artinya meskipun seseorang mendapatkan jenis pelayanan yang sama tetapi kerena bentuknya yang bentuknya tidak berwujud, pelayanan yang diterima dapat berbeda.

Dwiyanto: (2006) Responsipitas diperlukan dalam pelayan publik sebagai bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan serta mengembangkan program program pelayan public sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyakat.

Sedangkan menurut Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantumenyiapkanatau menguruskeperluanseseorangatau kelompokorang. Melayani adalah meladeni/membantu ngurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejakdiajukanpermintaansampaipenyampaianataupenyerahannya.

Moeljarto Tjokrowinoto (2001:133) mengatakan birokrasi adalah intitusi pelayanan publik yang tidak pernah mengenal pilih-pilih kasih dalam melaksanakan kewajibanya.

2.1.6. Konsep Kualitas Pelayanan

Terkait dengan kualitas dari suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik , maka menurut Tjiptomo (2002 : 42) yakni kualitas pelayan adalah adanya sesuatu kesesuaian dengan berbagai bentuk persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyepurnaan, kesinabungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhanpelanggan baik sejak awal

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penyelenggaraan pelayan publik maupun setiapsaat untuk dapat melakukan segala sesuatu dengan tepat dan benar, sehingga sejak awal dan adanya sesuatu yang dilakukan untuk proses membahagiakan dan memuaskan unsur pelanganan yang dalam hal ini adalah unsur masyarakat.

Gaster: (1995). Organisasi pelayanan publik mempublikasikan standar pelayan untuk menujukan bahwa pelayan yang diberikan dengan kualitas tinggi, mengonfirmasikan apa yang diharapkan dan memberikan kerangka dasar yang tidak spesifik.

Sri Maulidiah (2014:46). Secara umum kualitas dalam sesuatu proses penyelenggaraan publik adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dimana penilaiannya dari suatu kualitasnya dapat ditentukan pada saat terjadinya proses pemberian pemberian pelayanan publik tersebut kepada unsur masyarat yang di layani, maka indikator penilaian kualitas dari suatu pelayanan publik tesebut harus dimulai dari adanya suatu kebutuhan masyarakat dan akan berakhir pada pesepsi masyarakat dalam menilai proses penyelengaraan pelayanan publik yang diselengarakan oleh institusi pemerintahan tersebut.

Sedangkan Menurut Supriyatno (2009 ;316). nilai nilai yang berlaku dalam konsensus terhadap suatu kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Sedangkan Menurut Nurdin (2019 ; 18) Menyatakan Bahwa kecenderunggan bahwa birokrasi pemerintahan belum sepenuhnya dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

belum mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang memadai, di tandai dengan berbagai keluhan dari masyarakat publik yang dilayanai oleh pemerintah.

Sri Maulidiah (2014:51). Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang sangat penting untuk menjelaskan kinerja organisasi dari unsur pelayanan publik, oleh kerena itu pelayanan publik yang menjadi salah satu fungsi dan tugas utama dari pemerintah harus juga ditingkatkan kualitasnya seiring dengan adanya berbagai kebutuhan masyarakat dan tuntutan jaminan lainnya.

Nurdin (2019 ;57) Menyatakan Bahwa Di Berbagai Negara berkembang di dunia termaksud Indonesia pelayanan publik termaksud salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsi wewenangnya.

Fandy Djiptomo (2000) Mengungkapkan dalam proses pelayanan publik ada ciri-ciri dalam mengukur kualitas pelayanan publik;

1. Ketepatan waktu pelayanan,meliputi waktu tunggu dan proses
2. Akurasi pelayanan ,yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayanani dan banyaknya pasilitas pendukung seperti computer;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat pakir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainya seperti ruang tunggu layak,kebersihan dan lain-lain (papan bagan struktur, makluman pelayanan).

Kemudian untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kreteria yang menunjuan apakah suatu pelayanan publik yang di berikan baik atau buruk. Zeithaml (1990:25) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Nyata *(Tangible)* terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. Dapat diandalkan *(Realiable)* terdiri dari kemapuaan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang menjanjikan dengan tepat;
3. Responsive *(Responsiveness)* ,kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas yang di berikan;
4. Kompetensi *(Competence)*, tuntutan yang di milikinya, pengetahuaan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayan;
5. Kesopanan *(Courtesy)*, sikap atau prilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keingginan konsumen serta mau melakukankontak atau hubungan pribadi;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Kreativitas *(Creability)*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. Keamanan *(Security)*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. Mengakses *(Access)*, terhadap kemudahan untuk menggadakan kontak dan pendekatan;
9. Komunikasi *(Communication)*, kemauan pemberian pelayanan untuk mendengarkan suara, keingginan atau asprirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyapaikan infomasi yang baru kepada masyarakat;
10. Memahami pelanggan *(Understading the customer)*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Moenir didalam (Sri Maulidiah 2014:107). Mengatakan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas maka organisasi publik atau Pemerintah harus menggetahui atau memehami segala kebutuhan, keinginan, harapan, atau tingkat kepuasan dari pelangan atau masyrakatnya

Menurut (Sri Maulidiah 2014:107). Proses peningkatan kualitas pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh faktor-faktor dari pelayanan publik itu sendiri yang antara lain adalah;

a) Kesadaran dari penjabat atau pemimpin pemerintah.
b) Kesadaran dari unsur pelaksana teknis pelayanan publik.
c) Adanya aturan pelayanan publik yang memadai.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d) Organisasi mekanisme sistem pelayanan yang lebih dinamis.

e) Pendapatan atau imbal jasa pegawai yang cukup memadai.

f) Kemapuan dan keterapilan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

g) Tersedianya sarana dan prasarana penujang pelayanan publik.

Sedangkan menurut Wykof (didalam (Sri Maulidiah 2014:47). Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk dari pelayanan publik atau perlakuan terhadap orang lain yang pelayanannya sesuai dengan standar nilai baku, mengatikan kulitas jasa atau layanan sebagai adalah "tinggkat keunggulan yang diharapkan dalam suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, maka untuk memenuhi sebagai bentuk keingginan dari unsure pelanggan yang adalam hal ini adalah unsure masyarakat".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah upaya penulis untuk mencari perbandingan dan selajutnya penulis dapat menghasilkan kesimpulan berupa ilmu pengetahuan yang dapat diandalkan dalam proses berpikir menurut langkah-langkah tertentu yang logis dan di dukung oleh Data Empiris.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Konsep Theory	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Ami Anshar (2016)	Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Studi Kasus Proses Pembuatan E-KTP) di Kantor camat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu	Tjiptomo 2011. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpenggaruh dengan produk, jasa manusia,proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.	Cukup memuaskannya pelayanan yang di berikan oleh kantor camat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu	Perbedaan Penelitian ini Lebih Tentang Kualitas Pelayanan Pegawai
2	Amirzan Amzar (2016)	Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	Nugroho 2008, kebijakan mempunyai enam criteria yakni; 1.Efektifitas 2.Efesiensi 3.Kecukupan 4.Perataan	Sangat baiknya kualitas yang diberikan terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	Lebih Kepada Kualitas Pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	1	2	3 5.Responsivitas 6.Kelayakan	4	5
3	Rusman Ali (2013)	Pelayanan Penggurusan Kartu Tanda Penduduk dikantor Camat Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan	Moenir 1992. Untuk memenuhi kebutuhan kehidupannya manusia berusaha baik melalui efektifitas orang lain, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan.	Masih cukup baiknya pelayanan yang di lakukan oleh kantor Camat Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan.	Perbedaan Tempat Penelitian ,Penelitiannya di lakukan di dikantor Camat Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan
4	Purwadi, 2018	Kualitas Pelayanan E-KTP Elektronik di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung	Creswell (2009:13) Penelitian fenomelogi merupakan suatu strategi penelitian dimana peneliti mengidenfifikasi intisari pengalaman manusia tentang fenomena seperti yang dideskripsikan oleh partisipan	Kualitas penyelengaraan pelayanan KTP Elektronik, adapun yang mendukung dan mengahabat antara lain 1.kurangnya sosialisasi 2.kurangnya ketersedian SDM	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian , yaitu fokus pada kualitas pelayanan E-KTP Elektronikdi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Rokan hilir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	1	2	3.	4	5
				3.sarana dan prasarana yang memadai masih kurang	
5	Edi Sutriadi, Dahlan, Djamil Hasim 2018	Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas kependudukan, Catatan Sipi, Tenaga Kerja dan Tranmigrasi Kabupaten Sopeng	Said (2010) Unsur-Unsur Birokrasi yaitu 1.struktur 2.visi dan misi 3.personil 4.fasilitas yang mendukung.	Dari keempat koponen tersebut atau hasil pokus penelitian efesiensi pelayanan serta sarana dan prasarana Belum efektif Sedangkan prosedur pelayanan dan responsifitas pegawai sudah efektif.	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian , yaitu fokus pada kualitas pelayanan E-KTP Elektronikdi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Rokan hilir.

Sumber : Modifikasi Penulis 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2.3. Kerangka Pikiran

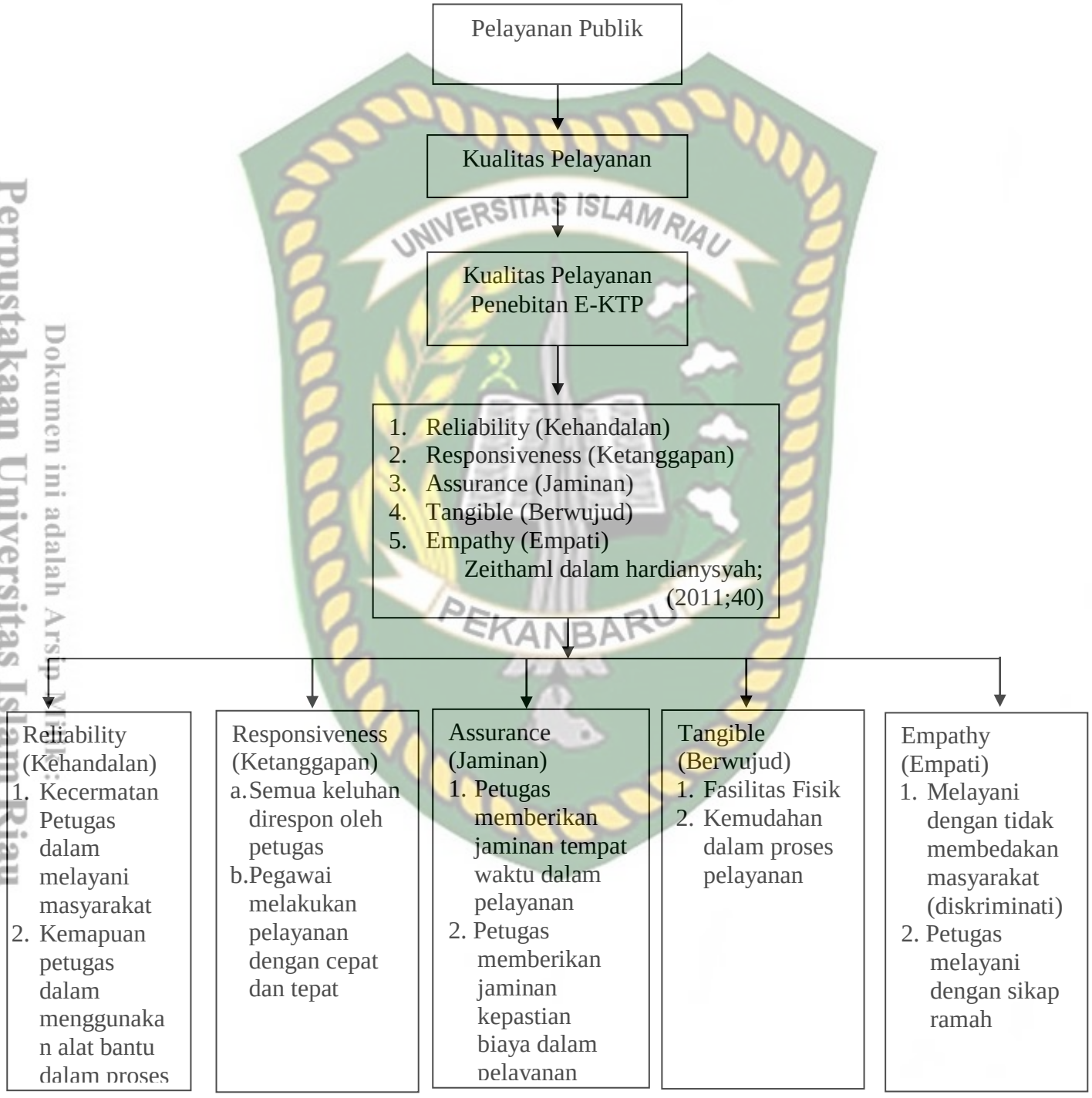
Kerangka pikiran ialah pada dasarnya merupakan arah bagi penulis untuk penalaran agar bisa memberikan jawaban sementara atas rumusan masalah yang telah di sebutkan oleh penulis. Kemudian di ukur dengan teori yang dijadikan sebagai indikator serta phenomena yang terjadi maka penulis akan menjelaskan hubungan diantara unsur-unsur tersebut supaya tidak terjadi kesalahan dan penafsiran makna. Didalam penelitian ini penulis menggunakan konsep teori Zeithaml (dalam hardiansyah 2011;40) dimana ada lima demensi kualitas pelayanan publik yakni;

1. Reliability (Kehandalan)
   a. Kecermatan Petugas dalam melayani masyarakat
   b. Kemapuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses
2. Responsiveness (Ketanggapan)
   a. Semua keluhan direspon oleh petugas
   b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
3. Assurance (Jaminan)
   a. Petugas memberikan jaminan tempat waktu dalam pelayanan
   b. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
4. Tangible (Berwujud)
   a. Fasilitas Fisik
   b. Kemudahan dalam proses pelayanan
5. Empathy (Empati)
   a. Melayani dengan tidak membedakan masyarakat (diskriminati)
   b. Petugas melayani dengan sikap ramah

Gambar II.I: Model kerangka penelitian tentang masalah Pelayanan Administrasi Kependudukan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



Sumber : Modifikasi Penulis 2020

2.4 Konsep Operasional

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam memberikan konsep ini penulis akan memberikan penafsiran yang menyamakan pemikiran dalam analisa dalam penelitian ini, peneliti mengoperasionalkan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini

Sesuai dengan kerangka teoritis yang telah ditemukan oleh peneliti, adapun konsep operasional tersebut sebagai berikut ;

a. Pemerintahan adalah suatu aktifitas penyelengaraan Negara yang di lakukan oleh organisasi-organisasi Negara yang memiliki otoritas atau kewenangan untuk penjalankan kekuasaan, sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.
b. Kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat konsep-konsep dan prinsip-prisip yang menjadi pedoman dasar untuk mengarahkan cara bertindak yang terbuat secara terencana dan konsisten agar tercapainya tujuan bersama yang sudah di tetapkan.
c. Tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kedaerah provinsi, atau dari pemerintah provinsi ke pemerintah kabupaten / kota atau dari pemerintah dari kabupaten / kota kepada pemerintah desa. Untuk menjalan tugas tertentu dengan kewajiban agar untuk melaporkan dan mempertagungjabawankan tugas pelaksaannya kepada yang menugaskanya.
d. Pelayanan publik adalah interaksi yang di lakukan seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalaui system

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

,prosedur dan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain dengan sesuai dengan haknya dan memalalui perkenbangan pelayanan publik.

e. Kualitas pelayanan adalah ukuran yang digunakan dengan menjadikan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan agar bisa menilai sejauh mana kinerja didalam suatu pelayanan publik, yang dilihat dari aspek;

1. Reliability (Kehandalan) Terdiri dari kemapuan unit pelayanan dalam mencipkan pelayanan yang menjanjikan dengan tepat, jujur dan cermat.
2. Responsiveness (Ketanggapan) Kemapuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas yang diberikan.
3. Assurance(Jaminan) Berkaitan dengan keamanan bertraksaksi , berpengetahuan dan dpat di percaya.
4. Tangible (Berwujud) Terdiri atas dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
5. Empathy (Empati) Berakaitan dengan sikap pegawai perhatian perorangan kepadapelanganya.

f. E-KTP adalah identitas resmi penduduk di Indonesia sebagai bukti diri yang di terbitkan oleh intansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara kesatuan republik Indonesia. Yang dimaksud dengan E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dibuat secara Elektronik dalam artian baik secara fisik maupun pengunaannya.

2.5 Operasional Variabel

Tabel 2.1 : Konsep Operasional Penelitian Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Konsep	Variabel	Indikator	Intem yang Dinilai
1	2	3	4
(Zeithaml dalam hardianysyah ;2011;40) kualiatas pelayanan dapat di ukur dari lima demensi yakni; Reliability (Kehandalan) Responsivenes s (Ketanggapan) Assurance. (Jaminan) Tangible (Berwujud) Empathy (Empati)	Kualitas Pelayanan KTP Eelektronik	1. Reliability (Kehandalan)	7. Kecermatan Petugas dalam melayani masyarakat 8. Kemapuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
		2. Responsiveness (Ketanggapan)	1. Semua keluhan direspon oleh petugas 2. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
1	2	*3.Assurance (Jaminan)*	*1. Petugas memberikan jaminan tempat waktu dalam pelayanan.* 4 2. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

			pelayanan
		4.Tangible (Berwujud)	1. Fasilitas Fisik 2. Kemudahan dalam proses pelayanan
		5. Empati (empati)	1. Melayani dengan tidak membedakan masyarakat (diskriminati) 2. Petugas melayani dengan sikap ramah

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III
METODELOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah tipe survey deskriptif dimana penulis menggunakan kondisi objektif yang di temui pada saat berada dilapangan dan berdasarkan data-data yang berkaitan dengan masalah Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan mengunakan metode kualitatif.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Bagan siapiapi kerena Bagan siapiapi sendiri merupakan Ibu Kota Kabupaten Rokan Hilir, dan dimana penulis melakukan penelitian ini pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dengan alasan dinas inilah yang melakukan kewenangan untuk menjalankan masalah-masalah Administrasi kependudukan.

3.3. Memilih Informan

Adapun sampel untuk memilih informan adalah sebagaian dari populasi yang hendak akan di teliti oleh sipenulis yaitu;

a) Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
b) Seketaris
c) Kabid pelayanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d) Masyarakat yang mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 3.1 : Jumlah informan wawancara e-KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir tahun 2021

NO	Informan	Jumlah
1	Kepala Dinas	1
2	Seketaris	1
3	Kabid Pelayanan	1
4	Masyarakat	2
	Jumlah	5

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan penulis di dalam penelitian ini adalah :

a) Data Primer adalah yang merupakan data yang diambil lasung melalaui sebuah penelitian dari lapangan pada saat itu seperti Wawancara seperti data tetang pengurusan E-KTP dengan alasan untuk mengotimalkan data serta keakuratan data yang di peroleh penulis didalam penelitian ini yang terdiri dari persyaratan, waktu dan prosedur dalam pengurusan E-KTP.

b) Data Skunder adalah data yang digunakan penulis yakni data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, untuk melengkapi data primer yang didapatkan penulis seperti gambaran umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

alasan sebagai data pendukung guna untuk melengkapi data yang terdiri dari gambaran umum Disdukcapil, Dokumen dan profil Kabupaten Rokan Hilir.

3.5. Teknik Pengupulan Data

Untuk memenuhi data yang di perlukan penulis maka mengunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut ;

1. **Wawancara**

   Wawancara adalah melakukan tanyak jawab secara langsung kepada narasumber yang terpercaya atau yang sudah dipilih, tujuan dari wawacara yaitu agar mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber seperti kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan mealakan dua cara : terstruktur dan bebas dengan alasan untuk memperoleh data yang akurat terhadap mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

2. **Observasi**

   Observasi adalah mengunakan pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diteliti dengan alasan untuk mengetahui secara langsung situasi dan kondisi dari lokasi penelitian yaitu pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir guna memperoleh data mengenai kondisi pengurusan E-KTP di Kabupaten Rokan Hilir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu kegiantan atau sebuah teknik yang akan di gunakan peneliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara mencatat atau mengumpulkan sebagaian dokumen ataupun mengambil gamabr dari sebuah perestiwa yang berkaitan dengan penyelenggaraan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

3.6. Instrumen Penelitian

Dengan begitu melalaui wawacara mendalam dengan semi strutur ini penulis lebih berpeluang untuk mengeksplor informasi tidak hanya berhenti atau fokus pada daftar pertayaan utama yang telah di buat, melaikan tidak menutup kemungkinan muncul pertayaan-pertayaan baru dan terbuka guna memberi kesempatan kepada subjek (informan) menjelaskan pengalaman yang mereka pahami sehingga informasi yang lebih rinci terkait topik penelitian dapat digali guna melengkapi pengumpulan data primer diatas, maka di lakukan pula mengupulan data sekunder. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini penulis dapatkan melalui sumber dokumentasi data dari intasi terkait, informasi pers, atau informasi relevan seperti laporan hasil penelitian sejenis, jurnal, buku dan literatur lain yang sesuai dengan topik penulis.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.7. Teknik Analisa Data

Setelah seluruh data diperlukan terkumpul data tesebut kemudian dikelopomkan menurut jenis dan macam data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang deskriptif yang sifatnya mendukung, dalam menjelaskan hasil penelitian ini yang mana dilakukan analisa dari hasil wawacara yang di lakukan terhadap informan guna untuk menarikan suatu kesimpulan untuk itu teknik analisi secara kualitatif.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3.8. Jadwal Waktu Penelitian

Tabel III . 2 Jadwal Waktu Penelitian

No	Jadwal kegiatan	Bulan /Minggu 2020/2021															
		Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Pengajuan UP																
2	Seminar UP																
3	Revisi UP																
4	Penelitian Lapangan																
5	Pengelolaan dan Analisis Data																
6	Penyusunan Laporan (Skripsi)																
7	Ujian Revisi																
8	Revisi Skripsi																
9	Pengesahan dan Penyerahan Kripsi																

Sumber : Modifikasi Penulis Tahun 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

4.1.1. Keadaan Geografis

Kabupaten rokan hilir terbentuk atas pemekaran dari kabupaten bengkalis pada tahun 1999 dan menjadi daerah otonomi sendiri tertuang dalam peraturan perundang –undangan nomor 53 tahun 1999 dan keputusan menteri dalam negeri nomor 75 tahun 1999 ibu kota berada di bagan siapi-api.

Kabupaten rokan hilir sendiri merupakan daerah tropis dengan temperature maksimum 33 'C- 34 'C Dan Juga Mempunyai Luas Sekitar ± 8.852 Km², kabupaten rokan terletak pada bagian pesisir timur pulau sumatra kabupaten rokan hilir berbatasan lasung dengan :

- Sebelah Utara : Selat Malaka
- Sebelah Timur : Kota Dumai
- Sebelah Barat : Kabupaten Labuhan Batu (Sumatra Utara)
- Sebelah Selatan : Kabupaten Rokan Hulu Dan Kabupaten Bengkalis.

4.1.2. Keadaan Penduduk

Pertubuhan penduduk dapat terjadi akibat 4 faktorkomponer yaitu;

a. Tingkat kelahiran (fertilitas)
b. Tingkat kematian (mortalitas)
c. Migrasi masuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

d. Migrasi keluar

Dan dari ke 4 (empat) komponen tersebut saat ini jumlah penduduk kabupaten Rokan hilir mencapai 639.802 jiwa.

Etnis yang berdomisili dikabupaten rokan hilir berbagai etnis seperti melayu,jawa,batak,konghucu,minang,bugis dan banjar. jumlah penduduk bejumlah 639.802 jiwa yang tersebar di 18 kecamata di rokan hilir dan yang terbanyak tersebar di kecamatan Bagan Senembah Berjumlah 143.769 dan jumlah penduduk tesikit berada di Kecamatan Rantau Kopar berjumlah 6.685 jiwa.

4.1.3. Pendidikan

Pendidikan mempunyai peranan penting dalam suatu kemajuan di suatu daerah dan merupakan peranan penting dalam meningkatkan kecerdasan dan keterapilan manusia, kualitas sumber daya manusia sangan tergantung oleh kualitas pendidikan guna untuk meningkatkan kualitas pendidikan sangatlah di perlukan sarana pembagunan pendidikan dan penyediaan guru yang sangat memadai untuk menujang suatu kemajuan pendidikan di mulai dari taman kanak-kanak sampai tingkat sekolah umum dan dibawah ini akan disajikan tabel prasaranan sosial dibidang pendidikan;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel IV.1 Jumlah Sarana Pendidikan di Kabupaten Rokan hilir

No	Tingkat Pendidikan	Banyaknya (unit)
1	TK	235
2	SD	452
3	SMP	207
4	SMA	97
5	SMK	27
	Jumlah	1.018

Sumber bps kabupaten rokan hilir 2020

Dari tabel diatas dapat di simpulkan atau dijelaskan bahwa fasilitas-fasilitas pendidikan di Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup tergolong baik untuk menunjang suatu pendidikan Dikabupaten Rokan Hilir. TK sudah tersedia 235 unit dan untuk Sekolah Dasar sudah tersedia 452 unit ,begitu jugak tinggkat SMP tersedia 207 unit , SMA 97 unit dan sedangkan SMK 27 unit keberadaan semua fasilitas pendidikan tersebut berjumlah 1.018 unit. Dan dengan kata lain keberadaan fasilitas pendidikan tersebut masyarakat memiliki pendidikan dan tidak tertingalnya dengan daerah lain dan fasilitas pendidikan tinggkat SD adalah yang terbanyak.

4.1.4. Agama

Ditinjau dari agama yang di anut sebagaian besar masyarakat Rokan Hilir yakni beragama islam dan hanya sebagaian kecil yang beragama non islam yakni Kristen,Hindu,Budha Dan Kong Hu Cu. dan kehidupa umat beragama sanganlah berdapingan dan harmonis, juga di bawah ini juga dapat lihat jumlah rumah Ibada yang ada di Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel IV.2 Jumlah Sarana Tempat Ibadah Di Kabupaten Rokan Hilir

NO	Rumah Ibadah	Jumlah/Unit
1	Masjid/Mushala	1.923
2	Gereja	280
3	Viara	17
4	Pura	1
5	Kelenteng/Pekong	51
	Jumlah	2.272

Sumber BPS kabupaten Rokan hilir 2020

Dari tabel diatas dapat kita lihat jumlah Masjid atau mushalla sebanyak 1.923 Unit Gereja Sebanyak 280 Unit, Viara sebayak 17 Unit Pura sebayak 1, dan Kelenteng/Pekong Seanyak 51 Unit .

4.2. Profil Disdukcapil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No: 4 Tahun 2015 tentang oganiasasi teknis Daerah dan merupakan unsur pelaksana Otonomi Daerah di bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang pimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah bupati dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah (Sekda). Dan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir berupa pembuatan Dokumen Pencatatan Sipil Dan Pelayanan Adminitrasi Kependudukan.

Utuk menujang Visi Program Pemerinyah Daerah Kabupaten Rokan Hilir yakni; terwujudnya Kabupaten Rokan Hilir sebagai kawasa isdustri guna menuju masyarakat madani,mandiri dan sejahterah. Misi untuk mengwujudkan visi tersebut adalah;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Membangun masyarakat rokan hilir yang berbudaya melayu, berakhlak,beriman dan bertakwa
2. Memngebangkan industri hulu dan hilir pada sektor non minyak dan gas untuk membukalapangan kerja baru dan meningkatkan pendapatan dan kemandirian masyarakat.
3. Mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas melalui meningkatkan derajat kesehatan dan derajat pendidikan individu dan masyarakat.
4. Mengedepankan prinsip goodgovernance untuk pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan iklim investasi.
5. Pembangunan infrastrutur untuk pengebangan perekonomian di perdesaan dan di perkotaan.

Mengacu pada Visi dan Misi Kabupaten Rokan Hilir maka Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memiliki program dan kegiatan utuk dalam rangka mewujudkan misi no 4 (empat). Dalam mewujudkan misi ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memiliki tugas dan tangung jawab pokok dan fungsi mengimplementasikan pelayanan berbasis Goodgovernance.

Adapun misi yang di rumuskan dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir Ialah:

1. Mewujudkan penyelengaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang bertangung jawab,bersih dan tranparan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Meningkatkan sumber daya manusia aparatur bersinergi secara internal dan ekstenal dipemerintahan, serta melakuakan kerja sama dengan intitusi lain yang berkopetan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Tugas dan funsi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rokan hilir.

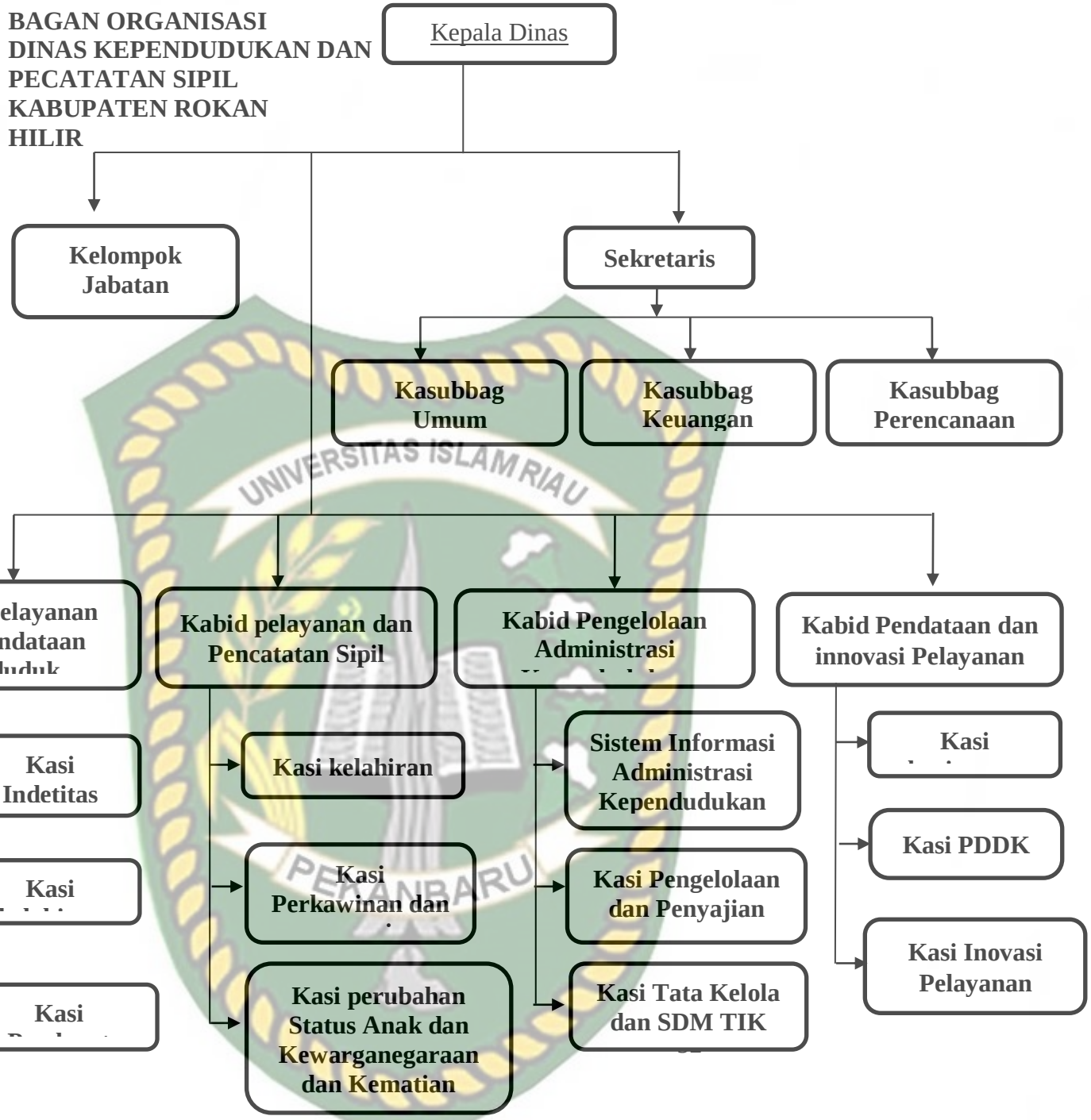
1. Kepala dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan atau menyiapan melaksanakan urusan Pememrintah Daerah di bidang Administrasi kependudukan berdasarkan asas Otonomi dan tugas pembantuan.
2. Sekretaris sebagaimana yang di maksud pada pasal 3 ayat (2) dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksnakan tugas berAda dibawah dan bertangung jawab kepada Kepala Dinas.
3. Bidang sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (3), ayat (4), ayat (5) dan ayat (6) masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berda dibawah dan bertanguung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris.
4. Sub bagian sebagai mana yang dimaksud pada pasal 3 ayat (2) hurup a, hurup b, dan hurup c dipimpin oleh seorang kepala Sub bagian yang melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertangung jawab kepada Sekretaris.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Seksi sebagai mana dimaksud pada pasal 3 ayat (3), ayat (4), ayat (5) dan ayat (6), hurup a, hurup b, dan hurup c dipimpin oelh seorang kepala seksi dan dalam melaksanakan tugasnya berda dibawah dan bertangung jawab kepada Kepala Bidang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar IV.1 : Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Indentitas Responden

Pada penelitian ini pertama-tama akan diuraikan terdahulu mengenai hal indentitas responden yang menjadi penelitian. Melalui indetitas ini lah penulis akan mengetahui data yang akan diperoleh merupakan data yang benar-benar palid yang bisa di percaya dan dapat di pertanggung jawabkan oleh penulis. Indetitas responden sangatlah di butuhkan penulis untuk mendeskripsikan tentang kebenaran tentang respoden dengan analisi yang di lakukan penulis didalam penelitian, agar agar tercapai tujuan penelitian.

Tabel V.I Nama Dan Indentitas Informan

No	Nama	Umur	Jabatan	Keterangan	pendidikan
1	Basarudin SH	45	Kepala Dinas	Key Informan	S1
2	Syariyadi SH, MH	41	Seketaris	Informan	S2
3	Hj mardianis	39	Kabid Pelayanan	Informan	D3
4	Nanang	28	Masyarakat	Informan	SMA
5	Rujito	31	Masyarakat	Informan	SMA

Adapun indentitas responden yang dibahas pada penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, tingkat usia, tinggkat pendidikan, dan jabatan responden yang akan di jelaskan dengan rinci di bawah ini.

5.1.1. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin sangatlah di perlukan dan akan disajikan sebagai bahan penelitian sehubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan untuk lebih jelasnya penulis akan uraikan jenis kelamin responden yang juga dapat di lihat dari tabel ini.

Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	**4**	**80%**
2	Perempuan	**1**	**20%**
	Jumlah	**5**	**100%**

Berdasarkan tabel di atas dapat di lihat bahwa responden yang di sajikan sebagai key informan dan informan pada penelitian ini reponden berjenis kelamin laki-lak 80% sedangkan yang perepuan 20% persen

5.1.2. Tingkat usia Responden

Deskripsi responden menurut umur dapat di uraikan dan di beri gambaran terkait dalam umur responden yang maenjadi sample di suatu penelitian maka semakin tinggi umur seseorang maka semakin tinggi jugalah kematangan seseorang didalam menyikapi yang ada. Oleh sebab itulah dalam deskripsi karateristik menurut umur dapat disajikan untuk lebih jelasnya mengenai usia reponden yang dapat di lihat sebagai berikut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tabel V.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

No	Tingkat Umur	Jumlah	Presentase
1	21-30	-	-
2	31-40	**3**	**60%**
3	41-50	**2**	**40%**
	Jumlah	**5**	**100%**

Berdasarkan tabel diatas dapat di jelaskan mengenai identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia.

5.1.3. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan suatu proses dimana seseorang di dalam mengembangkan ilmunya dan kemapanan di dalam perilaku dan sikapnya di dalam masyarakat di mana berada pendidikan ini bisanya ditempuh melalui jalur formal yakni sekolah, untuk lebih jelasnya akan di uraikan mengenai pendidikan responden dan dapat di lihat tabel dibawah ini sebagai berikut.

Tabel V.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
1	Tidak Sekolah	-	-
2	SD	-	-
3	SMP	-	-
4	SMA	**2**	**40%**
5	D1-D3	**1**	**20%**
6	D4-S1	**1**	**20%**
7	S2	**1**	**20%**
8	S3	-	-
	Jumlah	**5**	**100%**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan tabel V.3 terlihat bahwa mayoritas responden adalah tingkat pendidikan SMA yakni sebayak 2 orang kemudian untuk tinggkat pendidikan D4 -S1 sebayak 2 orang dan untuk pendidikan D1-D3 sebayak 1 orang.

5.2. Kualitas Pelayanan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan pada pelayanan jasa maupun berbentuk barang yang pada prinsipnya menjadi berupa tangung jawab bagi pemerintah pusat mau di maupun bagi pemerintah daerah dan Sesuai ketentuan nya dan pelaksanaan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari penjelasan yang uraikan dapat di simpulkan merupakan kegiatan perorangan maupun kelompok baik yang di lakukan pada pihak instansi pemerintah mau swasta dan dalam bagian ini di analisis mengenai tanggapan responden ini berasal dari malalui hasil wawancara yang di lakukan di lapangan dan didasari oleh konsep operasional variabel penelitian ada pada bab II untuk lebih jelasnya akan di uraikan sebagai berikut.

5.2.1. Indikator Relibility (Kehandalan)

Dalam sebuah kebijakan atau program disuatu pemerintah terkait disuatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, reliability atau kehandalan sangatlah di pelukan oleh seorang petugas atau pegawai di dalam suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat reliability yakni kemampuan institusi atau organisasi perakat daerah (OPD) untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berati ketepatan waktu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan pelayanan yang sama untuk semua kalangan masyarakat Tampa adanya suatu kesalahan dan juga harus memiliki sikap yang simpatik terhadap masyarakat.

Sedangkan menurut Ariani (2009) menyatakan bahwa reliability adalah konsentrasi kerja menberi jasa salam memenuhi janji para penerima jasa. Dan juga menurut Abidin (2010) bawah reliability adalah kempuaan untuk memberi pelayanan yang di janjikan dengan tempat dan kemampuan untuk dipercayai terutama untuk dalam memberikan jasa secara tempat waktu dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan Tampa melakukannya kesalahan setiap kali. Dan bagaimana cara untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut secara efektif dan efesien berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada indikator Relibility ini di jabarkan menjadi dua bagian yakni kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dan kemampuan petugas dalam mengunakan alat bantu dalam proses. Maka penulis menguraikan dari beberapa sub indikator di atas, yakni:

a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat

Berkaitan dengan permasalahan yang diangkat atau dibuat oleh penulis yakni kecepatan atau ketelitian pegawai atau petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sangatlah diperlukan agar tidak terjadi kelasahan yang di lakukan oleh petugas atau pegawai di dalam suatu pelayanan, Maka dengan itu pegawai harus cermat selalu menyikapi pelayanan terhadap masyarakat agar terciptanya pelayanan yang baik dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

prima didalam suatu pelayanan terhadap masyarakat dan hasil wawancara terhapat bapak Basarudin,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan.

"ya.. saya selaku pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sangat selalu menekankan kepada staf untuk bekerja secara optimal dan selalu berkerja dengan baik dan penuh ketelitian dan selau berhati-hati didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar terciptanya pelayanan yang prima dengan selalu berkerja dengan efektif dan efisien" (Bapak Basarudin,SH, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Rabu, 22 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan terkait dengan indikator Relibility atau kehandalan yang di lakukan oleh pegawai atau petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir bahwa pegawai atau petugas telah melakukan kewajiban nya terhadap pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan arahan bapak kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir terkait dengan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat terkait dengan pelayanan Administrasi Kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Kemudian kita akan melihat hasil wawancara dengan bapak Rujito selaku masyarakat kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko pada hari Kamis 23 Juli 2021, Mengatakan :

"*Tekait dengan kecermatan pegawai atau petugas sudah kita ketahui bersama lah di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat bisa dikatakan cukup baik mengapa saya tidak mengatakan sangat baik atau baik disini kita tidak bisa ukiri tegait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas kerena masih adanya beberapa petugas yang belum bisa memberikan pelayanan yang optimal masyarakat"* (Bapak Rujito selaku Masyarakat di kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko, Pada Hari Kamis 23 Juli 2021)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan terkait dengan kecermatan petugas atau pegawai di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan masih ada beberapa oknum petugas atau pegawai yang belum menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik di dalam melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan, walaupun tetapi hampir seluruh petugas atau pegawai sudah melakukan tugas dan fungsi nya dengan baik di dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan hari Kamis,23 2021 pukul 10.30 WIB terkait dengan kecermatan petugas atau pegawai di dalam melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap masyarakat sudah berjalan dengan baik dan optimal dan sudah sesuai dengan arahan bapak kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir. Akan tetapi masih adanya beberapa petugas atau pegawai yang belum menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik di dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kempuaan petugas dalam mengunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Didalam kemampuan pengunaan alat bantu oleh petugas atau pegawai sangatlah diperlukan di dalam sebuah pelayanan yang akan di berikan oleh petugas atau pegawai kepada masyarakat proses pelayanan sangatlah dibutuhkan untuk kelancaran sebuah proses pelayanan yang akan di berikan, didalam pengunaan alat bantu yang di maksud adalah alat bantu yang akan digunakan didalam sebuah proses pelayanan seperti kamera untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengambilan gambar atau foto kartu tanda penduduk (E-KTP) juga pengunaan komputer dan juga segala prakatnya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Basarudin,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir hari Rabu 22 Juli 2021 pukul 10.30 WIB, beliau mengatakan :

"*Masalah kemampuan petugas atau pegawai di dalam mengembangkan alat bantu disini petugas atau pegawai diletakkan posisi nya sesuai dengan keahlian dan kemampuan nya masing-masing di dalam mengunakan alat bantu seperti komputer, kamera dan alat bantu lainnya"*

Selanjutnya dapat di lihat hasil wawancara dengan Bapak Syariyadi,SH.MH selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Pada Hari Kamis 23 Juli 2021, beliau mengatakan :

"*Terkait dengan ini jelas kemampuan petugas kami didalam menggunakan alat bantu sangat baik kerena disini pegawai nya di letakkan posisi nya sesuai dengan kemampuan nya masing-masing dan sesuai dengan arahan dari bapak kepala dinas"*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan terkait dengan kemampuan petugas di dalam mengunakan alat bantu dalam proses pelayanan dapat dilihat seluruh petugas atau pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir diletakkan kan posisi seluruh petugas atau pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahliannya masing-masing didalam proses pelayanan.

5.2.2. Indikator Responsiviness (Kehandalan)

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ketanggapan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap masyarakat dan Menurut Lenvinne seperti di kutip (Raminto dan Septi Winarsih 2005), Ketanggapan (Responsiveness) ini mengukur daya tanggap provides terhadap harapan, keinginan dan Aspirasi serta tuntutan coustomer. Husain Umar (2005) mengutip pendapat Zeithan et.al Mengatakan Responsiveness, yaitu respons atau kesigapan karyawan dalam membantu Pelanggan atau memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan Karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan Menangani keluhan pelanggan. Dan bagaimana cara untuk mencapai tujuan dan sasaran tersebut secara efektif dan efesien berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada indikator Responsiviness ini di jabarkan menjadi dua bagian yakni semua keluhan-keluhan direspon oleh petugas atau pegawai dan pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat Penilaian untuk mengukur keandalan pelayanan dilihat melalui tiga unsur yaitu keandalan SOP, keandalan petugas, dan kecanggihan Teknologi dan penulis menguraikan dari beberapa sub indikator di atas, yakni:

a. Semua keluhan-keluhan di respon oleh pegawai

Berkaitan dengan permasalahan yang diangkat atau dibuat oleh penulis terkait dengan keluhan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar Pelayanan, dan keluhan-keluhan yang di respon oleh pegawai atau petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar dapat terciptanya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan yang efektif dan efisien di suatu pelayanan kerena sangat penting agar terciptanya sebuah keberhasilan didalam suatu pelayanan terhadap masyarakat dan hasil wawancara dengan Bapak Syariyadi,SH.MH selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Pada Hari Kamis 23 Juli 2021, beliau mengatakan :

"*ya... Pasti jelas apapun keluhan-keluhan yang ada ada pada masyarakat terkait didalam melakukan pengurusan kartu tanda penduduk pasti kami akan berupaya untuk mesrepon semua keluhan-keluhan yang ada, dan masyarakat juga dapat menyampaikan seluruh keluhan-keluhan bisa melalui langsung kepada kami maupun melalui kotak saran yang udah kamu siapkan untuk masyarakat supaya kami bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis diatas dapat penulis ketahui terkait dengan indikator Responsiveness atau Aku yang dilakukan oleh petugas atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir adapun keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu direspon oleh petugas atau pegawai yang di Dinas Kependudukan, tetapi masyarakat juga bisa menyampaikan seluruh keluhan-keluhan yang ada bisa disampaikan melalui kotak dan saran yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir. Kemudian juga hasil wawancara dengan bapak Rujito selaku masyarakat kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko pada hari Kamis 23 Juli 2021, beliau mengatakan :

"Terkait dengan responsiviness petugas terhadap keluhan-keluhan masyarakat, memang petugas atau pegawai mesrepon apa yang kami keluhkan tetapi hanyalah secara lisan saja dan bukan dengan tindakan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

lansung di ambil ditempat" (Bapak Rujito selaku Masyarakat di kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko, pada hari Kamis 23 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa terkait dengan responsiviness petugas atau pegawai terhadap dengan keluhan-keluhan masyarakat memang selalu merespon keluhan terhadap masyarakat hanya dengan lisan aja bukan dengan tindakan yang diambil di tempat.

b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat

Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima dimana lebih mengedepankan akspek mutu dan penguna jasa pelayanan untuk mencapai tujuan tersebut maka di berikan lah pelayanan cepat dan tepat terhadap masyarakat dan juga pelayanan tidak terbelit-belit dan mudah dijangkau oleh masyarakat, Hakikat pelayanan publik dalam keputusan Hakikat pelayanan publik dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima Kepada masyarakat yang merupakan Perwujudan kewajiban aparatur pemerintah Sebagai abdi masyarakat dan hasil wawancara dengan Bapak Syariyadi,SH.MH selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Pada Hari Kamis 23 Juli 2021, beliau mengatakan :

"*di sini kami sudah bekerja dengan optimal dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, dan peraturan daerah yang berlaku termasuk didalam waktu penyelesaian pembuatan kartu tanda penduduk elektronik"*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis diatas dapat penulis ketahui terkait dengan indikator Responsiviness atau ketanggapan petugas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

atau pegawai dengan demikian dapat di ketahui bahwa seluruh petugas atau pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sudah bekerja secara optimal dan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Selanjutnya dapat dilihat wawancara dengan bapak Nanang selaku Masyarakat di kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

"*Kita sama-sama ketahui lah masalah pegawai yang ada di sini pegawai nya kurang cepat dalam menanggapi suatu masalah yang ada contoh sering kali pegawai tidak ada ditempat ntah dia kemana kita tidak tau ...dan ada juga lagi pegawai yang terbelit-belit di dalam memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat".*

Dengan demikian berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di lapangan hari Kamis,23 Juli 2021 pukul 10.30 WIB dapat di lihat kurang baik nya pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai terhadap masyarakat disini dapat di lihat kurang nya kesadaran petugas atau pegawai terkait dengan perkerjaannya dan tanggung jawab yang di berikan kepadanya contoh seperti Sering tidak ditempat petugas dan juga masih adanya pegawai yang terbelit-belit di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

5.2.3. Indikator Assurance (Jaminan)

Assurance yaitu pengetahuan Dan kemampuannya untuk meyakinkan Masyarakat Dapat dikatakan bahwa Jaminan berupa jamina ketepatan waktu dan berikan upaya jaminan perlindungan untuk masyarakat Terhadap resiko yang apabila resiko itu Terjadi akan dapat terjadi seperti kerahasiaan data penduduk di dalam melakukan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik atau segala pengurusan surat lainnya yang di lakukan oleh dinas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kependudukan dan catatan sipil harus memperhatikan masalah terkait dengan ketetapan waktu dan juga jangan sampai mengundur-undur waktu yang sudah ditetapkan. Maka dengan demikian dapat penulis analisaMaka penulis menguraikan dari beberapa sub indikator di atas, yakni:

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

dengan permasalahan yang di angkat dan buat olh penulis yakni petugas memberikan jaminan tepat waktu di dalam pelayanan terhadap masyarakat sangatlah diperlukan agar masyarakat dapat jaminan waktu didalam pengurusan kartu tanda penduduk maka dengan demikian dapat penulis analisa yang mana ketepatan waktu yang dilakukan oleh petugas didalam meberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat sangatlah kurang baik kerena Waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran batas waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan hilir untuk menyelesaikan akta E-KTP yang diajukan oleh masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan hilir yang sudah ditetapkan lebih dari 30hari jam kerja kerena tidak sesuai dengan peraturan daerah kabupaten Rokan hilir nomor 4 tahun 2015 terkait dengan batas waktu penebitan kartu tanda penduduk. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk Hari Senin 27 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

"Kalau kita masalah ketepatan waktu di dalam melakukan pembuatan KTP pasti lah kami akan memberikan seluruh kemampuan yang kita miliki didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, tetapi tidak bisa kita pungkiri masalah ketelabatan didalam pembuatan E-KTP yaa.....kami akui kerena ada penyebabnya yang tidak kita inginkan masalah jaringan ,

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kosongnya blangko tinta dan lainnya tetapi kami akan lebih berusaha semaksimal lagi didalam ketepatan waktu dalam pembuatan E-KTP".

Selanjutnya dapat di lihat hasil wawancara dengan Bapak Nanang selaku Masyarakat di kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

"*Selama ini waktu penyelesaian kartu tanda penduduk elektronik saya sudah memakan waktu satu bulan lebih kerena dengan berbagai alasan atau berbagai hal seperti pegawai yang mengurus KTP sering keluar pada jam kerja yang mengakibatkan perkejaan yang semestinya selesai dalam 30 hari baru selesai 60 hari bahkan bisa mau lebih".*

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan pada hari Kamis,23 juli 2021 pukul 10.30 WIB dapat penulis simpulkan terkait dengan jaminan tempat waktu didalam proses penerbitan kartu tanda penduduk dan dapat dilihat masalah keterlambatan penyelesaian pengurusan kartu tanda penduduk masih melebihi batas waktu yang sudah ditetapkan oleh peraturan pemerintah kabupaten Rokan hilir terkait lamanya penyelesaian waktu pengurusan yang harus 30 hari jam kerja menjadi 60hari jam kerena di sebabkan berbagai macam faktor seperti jaringan, blangko,tinta dan lainnya dan juga pengawai tidak berada di tempat di jam kerja.

b. Petugas meberikan jaminan kepastian biaya didalam pelayanan

Salah satu item yang tidak kalah pentingnya dari demesi Assurance atau jaminan yang harus di berikan oleh petugas pegawai ialah jaminan terkait biaya didalam pengurusan penerbitan kartu tanda penduduk, jaminan pegawai didalam memberikan kepastian biaya akan dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir, dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan biaya didalam pelayanan termasuk rincian yang harus ditentukan secara konsisten dan tidak ada boleh diskriminasi terhadap masyarakat sebab akan bisa menimbulkan ketidak percayaan masyarakat terhadap kepada yang memberi pelayanan. Dan dapat penulis simpulkan dari hasil wawancara dengan Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk Hari Senin 27 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

"*biaya yang dikenakan terhadap masyarakat didalam melakukan setiap pengurusan yang telah ditetapkan dengan baik oleh pemerintah terkait dengan biaya terkhusus penerbitan kartu tanda penduduk elektronik sudah digratiskan oleh pemerintah alias gratis terhadap masyarakat yang ingin mengurus KTP-E".*

Berdasarkan hasil wawancara yang lakukan penulis diatas dapat disimpulkan terkait dengan indikator Assurance atau jaminan didalam masalah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat didalam melakukan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik di Disdukcapil tidak dipungut biaya alias gratis kerena sesuai dengan peraturan Daerah kabupaten Rokan hilir Nomor 4 Tahun 2015 dan sesuai dengan SOP yang ada Disdukcapil kabupaten Rokan Hilir. Kemudian kita akan melihat hasil wawancara dengan bapak Nanang selaku masyarakat kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021, beliau mengatakan bahwa.

"*Sebenarnya biaya yang ditetapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir tidak ada alias gratis namun masih ada beberapa oknum pegawai yang meminta uang dengan alasan pembelian map untuk keperluan pengurusan KTP-E".*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis diatas atas dapat penulis simpulkan terkait dengan biaya didalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik di Disdukcapil tidak dipungut biaya tetapi ada beberapa oknum pegawai yang meminta uang kepada masyarakat didalam melakukan pengurusan KTP-E di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

5.2.4. Tangible (Berwujud)

Kemampuan disuatu pelayanan didalam menunjukkan eksistensi nya kepada masyarakat harus memiliki penampilan dan kemampuan Sarana dan prasarana yang ada didalam sebuah kedinasan atau kantor yang dapat diandalkan keadaan lingkungan nya berupa bukti nyata dari pelayanan yang akan diberikan oleh dinas atau kantor hal ini meliputi fasilitas fisik contoh : gedung, pakiran, ruang tunggu, gudang dan keadaan fisik lainnya serta kelengkapan dan peralatan yang digunakan seperti teknologi serta penampilan pegawainya yang ini Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan di mana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan masyrakat berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir pelayanan tersebut. Hal ini sesuai dengan pendapat Menurut Tjiptono, 2012 berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Sub indikator dari dimensi tangible meliputi : Fasilitas fisi dan Kemudahan didalam pelayanan Untuk mengetahui tentang tanggapan responden terhadap setiap sub indikator tersebut Maka dengan demikian

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dapat penulis analisa Maka penulis menguraikan dari beberapa sub indikator di atas, yakni:

a. Fasilitas Fisik

Sarana dan prasarana dalam bentuk fisik ialah seluruh kelengkapan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir untuk pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat didalam proses pelayanan terhadap penebitan kartu tanda penduduk elektronik serta mudah dilaksanakan dalam arti perkerjaannya itu cepat penyelesaian nya, tersedia nya Sarana dan prasarana kerja dan tersedia nya ruang tunggu yang nyaman dan luasnya arena parkir, sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir telah memadai untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat di kerena sarana dan prasarana yang ada tersedia hanya saja kurang lengkap seperti tuang tunggu yang sempit dan bisa tempat duduk penuh bila sedang ramai masyarakat berkunjung Disdukcapil kabupaten Rokan hilir ini sesuai dengan hasil wawancara terhapat bapak Syafriyadi,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan.

"terkait..... Sarana dan prasarana terhadap untuk pelayanan pembuatan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir telaah cukup baik kerena adanya ruang tunggu yang memadai serta adanya sarana pendukung lainnya seperti halaman parkir yang cukup luas dan pendukung lainnya".

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sedangkan selanjutnya kita dapat melihat hasil wawancara dengan bapak Nanang selaku masyarakat kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021, beliau mengatakan bahwa.

"sarana Dan prasarana yang terdapat di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir kurang memadai kerena ruang tunggu yang kurang besar dan sempit apa bila ramai masyarakat yang ingin mengurus sesuatu disini".

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dilapangan pada hari Kamis,23 Juli 2021 pukul 10.30 WIB terkait dengan pasilitas fisik dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir dari situ penulis simpulkan bahwa Sarana dan prasarana yang ada untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat kurang baik kerena sarana dan prasarana masih perlu ditambah kembali seperti contoh kursi tunggu, dan walaupun telah ada sarana dan prasarana yang baik seperti lahan pakir yang cukup luas untuk masyarakat yang melakukan pengurusan Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

b. Kemudahan didalam proses pelayanan

Kemudahan didalam proses pelayanan yakni kemudahan penguna layanan didalam mengurus keperluan dikantor pelayanan seperti didalam melakukan proses pelayanan terhadap penebitan kartu tanda penduduk elektronik kemudahan didalam prosedur pelayanan penebitan KTP-E sangatlah di perlukan agar masyarakat dapat memperoleh kemudahan didalam pengurusan agar pelayanan bisa lebih cepat, dan kemudahan yang diberikan adalah dengan memberikan syarat-syarat yang dibutuhkan masyarakat untuk menyelesaikan keperluan didalam melakukan pengurusan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Prosedur didalam melakukan pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sudah di lakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh dinas dan masyarakat harus mengikuti persyaratan yang ada sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Disdukcapil hal ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap bapak Syafriyadi,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan.

"*selama ini kami sudah memberikan segala kemudahan prosedur didalam melakukan pengurusan dokumen E-KTP di Disdukcapil seperti pegawai selalu melakukan pemeriksaan dokumen dokumen yang dibawa oleh masyarakat agar tidak terjadi nya kelasahan didalam melakukan pengurusan di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir".*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa terkait dengan indikator Tangible atau berwujud didalam masalah kemudahan didalam prosedur dalam pelayanan terhadap penebitan KTP-E di kantor Disdukcapil kabupaten Rokan hilir sudah cukup baik dijalankan kerena melibatkan lansung pegawai didalam pemeriksaan seluruh dokumen-dokumen yang masuk di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir. Selanjutnya dapat di lihat hasil wawancara dengan Bapak Nanang selaku Masyarakat di kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

" *Terkait masalah kemudahan di dalam prosedur pembuatan E-KTP di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir Telah cukup baik namun masih sering ada beberapa yang kurang dipahami oleh masyarakat didalam melakukan pengurusan seperti banyaknya berkas yang harus kami Bawak didalam pengurusan".*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis di atas dapat disimpulkan terkait dengan kemudahan didalam prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Disdukcapil kabupaten Rokan hilir dapat dikatakan cukup baik di dalam kemudahan prosedur tetapi masih ada kurang pahamnya masyarakat terkait prosedur yang akan di bawa seperti banyak nya foto copy yang harus dibawah oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan pada hari Kamis,23 Juli 2021 pukul 10.30 WIB dapat penulis simpulkan terkait dengan kemudahan didalam prosedur dalam proses penerbitan KTP-E dan dapat di lihat petugas sudah memberikan segala kemudahan didalam melakukan pengurusan tetapi masyarakat masih ada yang kurang memahami terkait dengan masalah prosedur yang akan di bawa didalam melakukan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

5.2.5. Empaty (Empati)

Empati merupakan kemudahan didalam segala proses yang berkaitan dengan proses pelayanan terhadap masyarakat hal yang harus penulis perhatikan didalam suatu penilaian Terhadap Empati didalam proses pelayanan terhadap masyarakat, Empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “surprise”. ialah petugas atau pegawai dengan tidak membedakan masyarakat atau diskriminasi serta petugas melakukan pelayanan dengan sikap yang ramah salah satu unsur yang harus di perhatikan pegawai didalam melayani masyarakat dilihat dari demesi empati yaitu tidak membedakan dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

keramahan dan faktor pendorong empati adalah hubungan rekan kerja yang baik Hubungan rekan kerja ialah pola interaksi yang terjalin antara satu pegawai dengan pegawai lainnya dalam dunia kerja dan Faktor pendorong timbulnya empati Adalah pemimpin kerena pemimpin sangat diperlukan didalam meningkatkan empati sedangkan pendapat dari Goleman (2003) faktor yang Dapat mendorong seseoraberkaitan dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada indikator Relibility ini di jabarkan menjadi dua bagian yakni kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dan kemampuan petugas dalam mengunakan alat bantu dalam proses. Maka penulis menguraikan dari beberapa sub indikator di atas, Empati ini di jabarkan menjadi dua bagian yakni melayani dengan tidak membedakan masyarakat (diskriminasi) dan petugas melayani dengan sikap yang ramah Maka penulis menguraikan dari beberapa sub indikator di atas, yakni:

a. Melayani dengan tidak membedakan masyarakat

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik itu berupa barang ataupun jasa pada prinsipnya memiliki rasa tanggung jawab dan dilaksanakan antar pemerintah pusat maupun di daerah misal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kerena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional terhadap masyarakat dalam artian tidak membedakan-bedakan masyarakat didalam melakukan pelayanan penerbitan kartu tanda

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penduduk elektronik. Didalam paradigma The New Public Service (NPS) Menempatkan warga tidak hanya sebagai customer tetapi sekaligus masyarakat dipandang sebagai citizens yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara (birokrasi publik). Adapun hasil wawancara dengan bapak Basarudini,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir hari Rabu 22 Juli 2021 pukul 10.30 WIB, beliau mengatakan :

"*ya.... Jelas disini kami sebagai pelayan masyarakat harus bekerja keras dan bersuguh-sunguh dan tidak Diskriminatif terhadap masyarakat dan betugas tau pegawai disini tidak dibenarkan untuk mebeda-bedakan masyarakat baik itu orang Melayu, batak, tiong hoa, Minang mau pun suku lainya semua diberlakukan sama didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat".*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis diatas terkait dengan indikator Empati didalam masalah melayani masyarakat dengan tidak membedakan-bedakan masyarakat dengan demikian dapat diketahui bahwa pegawai ataupun petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sudah berkerja secara bersungguh-sungguh dan tidak membedakan-bedakan masyarakat didalam melakukan pelayanan pengurusan KTP-E di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir. Kemudian kita akan melihat hasil wawancara dengan bapak Rujito selaku masyarakat kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko pada hari Kamis 23 Juli 2021, Mengatakan :

"*selama ini pegawai melakukan tugasnya dengan baik tetapi masih ada beberapa pegawai tidak melakukan tugasnya sebagai mana mestinya dalam artian masih ada yang membedakan-bedakan masyarakat".*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa petugas atau pegawai yang tidak melakukan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

tugasnya dengan semana mestinya didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dilapangan dapat penulis simpulkan terkait dengan indikator empati petugas atau pegawai didalam melakukan pelayanan Terhadap penerbitan kartu tanda penduduk elektronik petugas sudah melakukan tugasnya dengan bersungguh-sungguh dan tidak membedakan masyarakat, Tetapi masih ada beberapa petugas yang tidak menjalankan tugasnya didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

b. Petugas melayani dengan sikap ramah

Didalam memberikan pelayanan pembuatan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir kepada masyarakat maka sudah menjadi kewajiban dari aparatur untuk melakukan dengan bertanggung jawab dan melakukan segalanya dengan maksimal didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, sikap dan perilaku pegawai didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat haruslah secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan keramahan petugas adalah bentuk penghargaan mereka terhadap masyarakat hal seperti ini sangatlah dirasakan sekali oleh masyarakat bila mereka melayani dengan sikap yang baik dan sopan serta menghargai masyarakat dan ini sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir terhadap para

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pegawainya dalam memberikan pelayanan harus menunjukkan sikap yang baik,jujur, sopan dan ramah terhadap para penerima layanan. Dan penuli melakukan wawancara terkait dengan petugas melayani dengan sikap ramah dapat dilhat hasil wawancara dengan Bapak Syafriyadi, SH.MH selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Pada Hari Kamis 23 Juli 2021, beliau mengatakan :

"*Jelas..... Disini pegawai kami ajarkan dan kami tekankan agar melayani masyarakat harus dengan sepenuh hati kerena kepuasan masyarakat adalah bukti keberhasilan kita didalam melayani masyarakat".*

Selanjutnya dapat dilihat hasil wawancara dengan bapak Nanang selaku Masyarakat di kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

"*kalau pegawai disini menurut saya ramah ramah, tetapi tidak semua nya masih ada beberapa pegawai yang bisa di katakan cuek dan mungkin saya saat itu lagi dapat pegawai yang ramah".*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dilapangan pada hari Kamis,23 Juli 2021 pukul 10.30 WIB dapat penulis simpulkan terkait dengan indikator empati keramahan petugas didalam melayani masyarakat didalam pelayanan penebitan KTP-E dan dapat dilihat pegawai sudah diarahkan untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati agar terciptanya kepuasan terhadap masyarakat di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir, tetapi tidak semua pegawai yang menjalankan tugasnya masih ada beberapa pegawai yang masih cuek dan menggabaikan tugasnya didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5.3. Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir

1. Masih kurangnya kesediaan akses yang baik dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir yakni kurangnya fasilitas ruang tunggu Korangnya stabilnya jaringan internet untuk mendukung tugas pegawai didalam menjalankan tugas nya.
2. Masih seringnya pegawai meninggalkan pekerjaan didalam jam kerja sehingga masyarakat sulit untuk ketemu pegawai bersakutan untuk melakukan pelayanan.
3. Kurang jelasnya prosedur yang ditetapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir seperti apa yang harus dibawa oleh masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.
4. Masih keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir.
5. Kurangnya kehandalan atau skill yang di miliki oleh pegawai Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI
PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

A. Anasilis kualitas

Berdasarkan penjelasan penulis pada bab-bab yang telah penulis paparkan sebelumnya dan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat simpulkan terkait dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dan didalam penelitian ini penulis memiliki 5 (lima) Indikator antara lain Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Tangible (Berwujud), Empaty (empati) didalam hal ini ada beberapa yang tidak terlaksana seperti pada indikator Assurance atau jaminan bahwa lamanya waktu pengurusan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik kerena tidak sesuai dengan peraturan daerah kabupaten Rokan hilir No 04 tahun 2015 terkait dengan batas waktu yang melebihi sebagaimana mestinya, dan pada indikator Responsiviness terkait dengan respon petugas terhadap masyarakat dan dapat dilihat dari hasil penelitian penulis yakni masih kurangnya respon dari pegawai didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan tidak ada tindakan yang di ambil di tempat oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir,

B. Hambatan Pelayanan

Terkait dengan kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

hilir, menemui beberapa hambatan dalam proses pelaksanaanya adapun hambatan tersebut anatara lain.

1. Kurangnya fasilitas pendukung untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat, seperti ruang tunggu yang nyaman, jaringan yang kurang stabil dan kurangnya ketersediaan blangko percetakan kartu tanda penduduk elektronik di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.
2. Kurangnya kesadaran pegawai didalam pelayanan terhadap masyarakat dan kurang tegasnya kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir didalam mengambil tindakan terhadap pegawai yang tidak menjalankan tugasnya sebagai mana mestinya

6.2.Saran

Berdasarkan pada berbagai pertemuan yang didapat penulis dilapangan serta dari kesimpulan peneliti ini,maka ada beberapa saran penulis kemukakan ada sebegai beriku;

A. Untuk pihak dinas terkait yakni Disdukcapil kabupaten Rokan hilir ada beberapa saran kemukakan sebagai berikut;

1. Diharapkan ketersediaan akses yang baik dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir, guna untuk meningkatkan pelayanan.
2. Perlunya peningkatan disiplin pegawai agar tidak meninggal kan perkerjaannya didalam jam kerja.
3. Sebaiknya diberikan penjelasan mengenai persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Sebaiknya pegawai harus tanggap dan respon terhadap masyarakat yang melakukan disetiap urusan terutama dalam pembuatan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

B. Untuk masyarakat diharapkan agar lebih teliti lagi didalam menyiapkan persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk mengurus kartu tanda penduduk elektronik Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Munaf Yusri, 2016,*Hukum Ilmu AminitrasiNegara.*Marpoyan Tujuh

Ndraha Taliziduhu,2010,*Metedologi Ilmu Pemerintahan*.Jakarta: Rineka Cipta.

Strong.C.F, 2001. *konstitusi konstitusi politik modern*. Nusamedia

Syafii Inu Kencana,2013.*Ilmu Pemerintahan*.Jakarta:Bumi Aksara

Nurdin, 2010. *Kualitas Pelayanan Publik*.UNPAD

Ndraha Taliziduhu,2003,*Kybernology Ilmu Pemerintahan*.Jakarta: Rineka Cipta.

Syafii Inu Kencana,2001.*Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta:Rineka Cipta.

Ismail. Nurdin, 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Prilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayan Publik*. Media Sahabat Cendekiawan.

Sinambela Lijan Poltak,2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta Bumi Aksara.

Syafii Inu Kencana,2005.*Filsafat Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjokrowinoto Moeljarto,2001. *Birokrasi Dalam Polemik*. Gunung Agung

Hasibuan,2001.*Manajemensumberdayamanusia*.Jakarta: BumiAksara

Supriyatno, 2009. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bumi Aksara

Sianipar.1998.*EkologiAdministrasiNegara*.Bandung: InformatikaBandung

Maulidiah Sri 2014. *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (PATEN)

Napitupulu 2007.*Menuju Pemerintahan Perwakilan.* Bandung : IKAPI

Kansil 2008, *Hukum Keuangan Dan Perbendaharaan Negara.* Bumi Perkasa

Ndraha Taliziduhu, 2001, *kybernologi.* Jakarta. PT. Rineka Cipta

Hasibuan .2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Perkasa

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Ndraha Taliziduhu. 2003. *Kybernologi* (Ilmu Pemerintahan Baru) 1. Jakarta : Rineka Jaya

Ndraha Taliziduhu. 2002. *Kybernologi* (Ilmu Pemerintahan Baru) 2. Jakarta : Rineka Jaya

Ndraha, 2005. *Kybernoligi Sebuah Rekontrusi Ilmu Pemerintaha*. Jakarta : Rineka Cipta

Jurnal

Edi Sutriadi, Dahlan, dan Djamil Hasim.2018. *Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng* (jurnal).

Herlina, Soesilo Zauhar,dan 2015.Suryadi*Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan*.Vol. 4, No. 3. (Jurnal)

Saiful Haq, Agus Suharsono, dan Suji. 2017 *Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. (Jurnal)

Agus Hartopo, 2013 *Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Dalam Mendukung Sistem Administrasi Kependudukan Di Kota Jayapura*. (Jurnal)

Purwadi, 2018 *Kualitas Pelayanan E-KTP Elektronik di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung* vol. 1, No. 3 . (Jurnal)

Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Peraturan pemerintah 40 Tahun 2019 Tentang Aministrasi Kependudukan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati No 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi ,Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dab Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :