

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

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN E-KTP PADA MALL
PELAYANAN PUBLIK KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

**Doni Suryanto
NPM : 167310107**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

**PEKANBARU
2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Doni Suryanto
NPM : 167310107
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Skripsi : Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

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

Pekanbaru, Februari 2021

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing

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

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Doni Suryanto
NPM : 167310107
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

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.

Ketua,



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA

Pekanbaru, 22 Maret 2021

Sekretaris,



Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

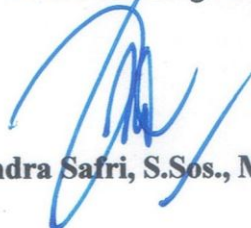
Anggota



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

Mengetahui

Wakil Dekan I Bidang Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si

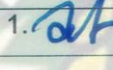
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

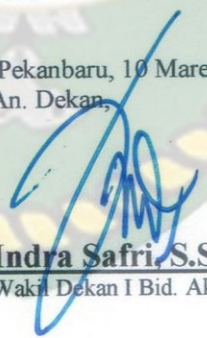
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 472/UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 09 Maret 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Rabu tanggal 10 Maret 2021 jam 15.00 – 16.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Doni Suryanto
 NPM : 167310107
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : **Penerapan Standar Pelayanan E KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.**

Nilai Ujian : Angka : " 86,23 " ; Huruf : " A- "
 Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
 Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr.Ahmad Fitra Yuza,S.IP.,MA	Ketua	1. 
2.	Rizky Setiawan,S.IP.,M.Si	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si	Anggota	3. 

Pekanbaru, 10 Maret 2021
 An. Dekan,


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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Doni Suryanto
NPM : 167310107
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

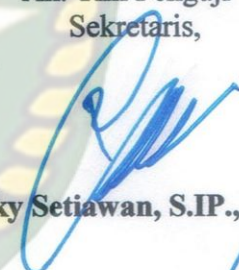
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 22 Maret 2021

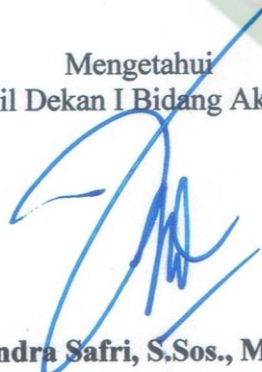
An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua,

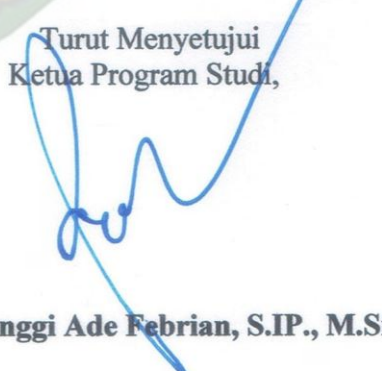

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA


Rizky Setiawan, S.IP., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan I Bidang Akademik


Indra Safri, S.Sos., M.Si

Turut Menyetujui
Ketua Program Studi,


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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Swt, karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru” Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan. Namun, bantuan dan bimbingan yang teramat besar artinya bagi penulis dari berbagai pihak, akhirnya kesulitan dan hambatan itu dapat diatasi. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas menyampaikan rasa terima kasih yang se dalam-dalamnya kepada:

1. 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.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau serta jajaran dosen ilmu pemerintahan.
4. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., MA selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan tunjuk ajarnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

5. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah bersedia memberikan data awal yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepala Bidang Kependudukan dan Staff, serta masyarakat yang mengurus E-KTP di MPP Kota Pekanbaru yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam pengumpulan data penelitian penulisan skripsi ini.
7. Buat Ibunda dan Ayahanda yang tak henti-hentinya memberikan doa dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan tugas akhir ini, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi kepada penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Kepada teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan menyusun skripsi ini maupun dalam perkuliahan yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya.

Semoga bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan. Terima kasih.

Pekanbaru, Februari 2021

Penulis,

Doni Suryanto
NPM: 167310107

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kegunaan Penelitian	9
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	 11
A. Studi Kepustakaan	11
1. Pengertian Pemerintahan	11
2. Konsep Pemerintahan Daerah	12
3. Konsep Pelayanan	13
4. Pengertian Pelayanan Publik	16
5. Konsep Administrasi Kependudukan	24
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pikiran	30
D. Konsep Operasional	31
E. Operasionalisasi Variabel	32
 BAB III : METODE PENELITIAN	 34
A. Tipe Penelitian	34
B. Lokasi Penelitian	34
C. Informan Penelitian	34
D. Teknik Penarikan Informan	35
E. Jenis dan Sumber Data	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37

H. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru.....	41
B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	46
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Identitas Informan	57
B. Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	59
1. Prosedur Pelayanan	59
2. Waktu Penyelesaian	70
3. Biaya Pelayanan	77
4. Produk Pelayanan	79
5. Sarana Pelayanan	86
6. Sarana Prasarana	93
7. Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan	95
C. Hambatan Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	98
BAB VI : PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran.....	103
DAFTAR KEPUSTAKAAN	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN :	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Penelitian Terdahulu Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	28
II.2 Operasional Variabel Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	32
III.1 Jadwal Penelitian Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.....	39
V.1 Identitas Informan Penelitian.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 Alur Pelayanan KTP Elektronik	6
II.1 Kerangka Pikir Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru	30
IV.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	47
V.1 Alur Pendaftaran Online di MPP Kota Pekanbaru	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	
2. Identitas Informan Penelitian.....	
3. Distribusi Tanggapan Informan	
4. Dokumentasi Penelitian	
5. Surat Keterangan dan Rekomendasi Penelitian	



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Doni Suryanto
 NPM : 167310107
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
 Judul Skripsi : Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

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

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

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

Pekanbaru, 25 Februari 2021

Pelaku Pernyataan,



Doni Suryanto
NPM: 167310107

ABSTRAK

Penerapan Standar Pelayanan E-KTP Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Oleh:

Doni Suryanto
NPM: 167310107

Kata Kunci: Penerapan, Standar Pelayanan, E-KTP

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Untuk mengetahui hambatan Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan tipe deskriptif kualitatif dengan sumber data berasal dari informan kunci dan informan tambah yang dianggap memiliki informasi mengenai masalah penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian seluruh dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian. Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru secara garis besar sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pengurusan E-KTP, biaya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, produk pelayanan yakni secara manual dan Online, sarana pelayanan yang digunakan pegawai di MPP Kota Pekanbaru dapat dikatakan sangat baik, sarana prasarana yang ada di MPP Kota Pekanbaru sangat baik, dan kompetensi petugas pelayanan sudah sangat memuaskan masyarakat. Hambatan yang ditemukan dalam Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yakni pada prosedur pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan aplikasi yang tidak seluruh masyarakat mampu menggunakannya. Kemudian dari segi waktu pelayanan yang begitu lama berkisar 30 menit – 60 menit, sehingga pelayanan yang diberikan hanya sedikit setiap harinya.

ABSTRACT

Application of Service Standards for E-KTP Mall in Pekanbaru City Public Services

By:

Doni Suryanto
NPM: 167310107

Keywords: *Implementation, Service Standards, E-KTP*

The research objective was to determine and analyze the application of E-KTP Service Standards at Pekanbaru City Public Service Mall. To find out the barriers to the Application of E-KTP Service Standards at Pekanbaru City Public Service Mall. This research was conducted using a qualitative descriptive type with data sources coming from key informants and additional informants who are considered to have information about the research problem. The data collection technique is done by interview, observation, and documentation. Then the whole thing is analyzed qualitatively with a descriptive approach, which is trying to describe existing data from various sources and connecting with social phenomena and tracing all the facts related to the problems discussed based on the research results. The implementation of E-KTP Service Standards at Pekanbaru City Public Service Mall has been largely implemented well. This can be seen from the service procedures, the completion time of E-KTP management, the costs are in accordance with the set standards, the service products are manual and online, the service facilities used by employees at MPP Pekanbaru City can be said to be very good, the existing infrastructure in MPP Pekanbaru City is very good, and the competence of service officers has been very satisfying to the community. The obstacle found in the Application of E-KTP Service Standards at Pekanbaru City Public Service Mall is the service procedures carried out by implementing applications that not all people are able to use them. Then from the point of view of the long service time, it ranges from 30 minutes to 60 minutes, so the service provided is only a little every day.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan Pembukaan UUD 1945 bahwa pemerintah pada umumnya menggerakkan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan. Sedangkan tugas dan kewajiban pemerintah adalah membuat relugasi tentang pelayanan umum, pengembangan sumber daya produktif, melindungi ketenteraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosio-kultural, kesatuan dan persatuan nasional, pengembangan kehidupan demokrasi, pencapaian keadilan dan pemerataan, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mendukung pembangunan nasional dan mengembangkan kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat berdasarkan Pancasila serta menjaga tegak, lestari dan utuhnya Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagai Negara Kesatuan, pemerintah Indonesia terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dasar pemikiran Pemerintahan Daerah ini adalah Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 18 ayat 1 dan 2 :

- (1) Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.
- (2) Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Sebagai tindak lanjut pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, dibentuklah Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah yaitu Undang-Undang Nomor 23

Tahun 2014 menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah yang lebih mengutamakan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam Pasal I ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa yang dimaksud dengan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dilaksanakan dengan asas otonomi daerah yang artinya ialah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai peraturan perundang-undangan.

Dari prinsip-prinsip terlihat jelas bahwa rakyat daerah diberi keleluasaan untuk mengurus urusan pemerintahan sejauh digunakan untuk mensejahterakan masyarakat. Untuk implementasi otonomi daerah dibentuk dinas, dinas merupakan unsur bagian dari pemerintahan Kabupaten/Kota yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh limpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat dalam Pasal 1 Ayat 14 dan 15 menyatakan bahwa:

14. Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah.
15. Urusan Pemerintahan Pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki Daerah.

Selanjutnya dalam urusan wajib dan pilihan tersebut di atur lebih terperinci dalam Pasal 12 ayat (2) yang berbunyi: Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi **f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil**;. Dengan begitu jelaslah bahwa urusan pemerintah wajib bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan pelayanan dasar yang menjadi urusan wajib dari pemerintah pusat dan daerah.

Pelayanan publik berupa administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi, maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih setelah ditetapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, di mana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum dan dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi kepercayaan selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah sering kali cenderung rumit seperti: a) Tata cara pelayanan, b) Konsistensi pelayanan, dan c) Disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga waktu pelayanan menjadi lama.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (7) disebutkan bahwa Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan demikian jelaslah bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah harus terukur, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat dirasakan masyarakat sebagai suatu bentuk perhatian pemerintah terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama dalam keperluan administrasi kependudukan.

Tolak ukur pelayanan tersebut sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 4 sebagai berikut: Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

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

Salah satu tempat pelayanan publik yang ada di Kota Pekanbaru adalah Mall Pelayanan Publik yang mulai beroperasi pada bulan Januari 2019 lalu. Saat ini Mall Pelayanan Publik sudah diisi oleh 32 instansi pemerintah daerah kota dan provinsi, kelembagaan kementerian, kepolisian, dan lembaga lainnya yang memberikan pelayanan. Di mana jumlah pelayanan yang tersedia di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sebanyak 191 jenis pelayanan yang salah satunya adalah pelayanan pengurusan E-KTP yang dilakukan secara manual maupun Online.

Setiap pelayanan publik membutuhkan persyaratan, tidak terkecuali dalam pelayanan publik kependudukan. Di mana dalam pengurusan KTP dibutuhkan persyaratan sebagai berikut:

1. Formulir permohonan yang telah diisi lengkap
2. Kartu Keluarga
3. Surat Kawin/Akta Nikah
4. Surat Pengantar RT/RW
5. Surat Pindah
6. Fotocopy Tanda Lunas PBB & SPPT Tahun Berjalan
7. Fotocopy Akta Kelahiran
8. Fotocopy Ijazah terakhir
9. Surat Pengantar dari Lurah/Desa

Pemerintah Kota Pekanbaru telah menetapkan standar pelayanan dalam pengurusan e-KTP melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Di mana dalam pengurusan e-KTP standar pelayanan yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun alur/bagan standar pelayanan e-KTP sebagai berikut:

Bagan/Gambar I.1 Alur Pelayanan KTP Elektronik



Sumber: Menpan.go.id

Berdasarkan gambar di atas jelaslah bahwa setelah pemohon pengurusan e-KTP melengkapi data-data yang disebutkan sebelumnya. Kemudian pemohon melakukan pendaftaran di loket pendaftaran untuk diverifikasi datanya, selanjutnya dilakukan pemeriksaan kevalidan berkas yang diteruskan untuk dilakukan perekaman bila semua data sudah lengkap dan terverifikasi. Setelah

semua proses selesai, pemohon menunggu e-KTP selesai dalam waktu yang ditetapkan.

Dengan demikian jelaslah bahwa standar pelayanan pengelolaan E-KTP sudah ditetapkan sebagai bentuk proses pelayanan yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Disdukcapil menggunakan standar pelayanan berdasarkan ketentuan yang sudah ditetapkan kementerian. Kemudian pada saat pandemik virus corona ini, ada sedikit terobosan baru dengan melakukan proses pengelolaan e-KTP melalui aplikasi yang dirancang sedemikian rupa untuk proses pelayanan sebagai spanduk yang dipajang pada tempat pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Peneliti menggunakan teori Mahmudi tentang standar pelayanan yang dilihat dari prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana pelayanan, prasarana pelayanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan sebagai indikator untuk melihat ataupun mengukur penerapan standar pelayanan E-KTP di Kota Pekanbaru. Teori ini digunakan karena mempunyai relevansi empiris antara teori dan fenomena di lapangan.

Fenomena-fenomena awal yang dapat dilihat berdasarkan pengamatan awal peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi seperti saat ini, terbatasnya jumlah pelayanan E-KTP yang disediakan setiap harinya dikarenakan terbatasnya jumlah loket pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan adanya sistem aplusan atau bergantian dalam memberikan pelayanan, sehingga pelayanan menjadi sedikit terhambat.

2. Terindikasi kurang cekatan pegawai dalam memberikan pelayanan, yaitu pada saat memberikan pelayanan pengurusan E-KTP secara online tentunya seluruh berkas-berkas masyarakat sudah lengkap sehingga hanya membutuhkan pengesahan dan pencetakan saja di Mall Pekanbaru. Namun pada faktanya pelayanan secara Online hanya berbentuk pendaftaran nomor antrian, pengecekan data, dan pencetakan. Sementara seluruh proses lainnya tetap dilakukan secara tatap muka, sehingga pelayanan yang diberikan setiap harinya pada E-KTP maksimal 100 orang.
3. Dalam memberikan pelayanan kurang cepat, di mana pelayanan pengurusan E-KTP 1 orang masyarakat pada 1 loket mencapai 30 menit -1 jam, sehingga memakan waktu lama. Padahal tujuan adanya pelayanan Online untuk memangkas waktu pelayanan agar bisa lebih cepat dan efisien. Padahal sebagaimana ditetapkan maksimal pelayanan pada pengurusan E-KTP berkisar 20-25 menit.

Berdasarkan uraian tentang masalah-masalah pelayanan publik di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul: **“Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya yaitu: Bagaimana Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui hambatan Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yaitu manfaat teoritis, praktis maupun manfaat kontributif.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat dijadikan sebagai referensi akan pentingnya penerapan standar dalam pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.
- 2) Bagi para akademisi penelitian ini sebagai pengetahuan dan informasi guna menciptakan kemampuan pemahaman mengenai standar pelayanan E-KTP.

c. Manfaat Kontributif

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Pengertian Pemerintahan

Secara harfiah istilah pemerintah atau dalam bahasa Inggris adalah pasangan dari kata *government*. Sedangkan istilah pemerintahan dalam bahasa Inggris disebut *governance* yang berarti “*Act, fact, manner, of governing*”, atau yang biasa populer disebut sebagai kegiatan penyelenggaraan pemerintahan atau tata kelola pemerintahan. *Governance* merupakan suatu proses atau kegiatan, yang merupakan serangkaian kegiatan (proses) interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atau kepentingan-kepentingan yang ada.

Menurut Ndraha (2011;36) pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Munaf (2016;47) mengatakan pemerintahan dalam paradigma lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradigma baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Sedangkan menurut Syafiie (2014;12) pemerintahan adalah kelompok orang-orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu (eksekusi) atau tidak melakukan sesuatu (*not to do*) dalam mengoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dengan masyarakat, antara departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri.

Tugas pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi (Kaufman dalam Thoha, 1995;101).

Fungsi pemerintahan diringkas menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu:

- 1). Pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai *provider* jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.
- 2). Pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan (Ndraha, 2011;85).

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia

sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Daerah menurut Misdyanti dan Kartasapoetra (1993;17) adalah Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dengan kata lain, Pemerintah Daerah adalah pemegang kemudi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah.

Implikasi dari ketiga asas tersebut di atas dijelaskan oleh Syafiie (2009;110) sebagai berikut :

1. Otonomi Daerah, akibat adanya desentralisasi lalu diadakan daerah otonomi yang diberikan hak wewenang dan kewajiban untuk mengurus rumah tangganya sendiri.
2. Daerah Otonom, akibat adanya otonomi daerah lalu dibentuklah daerah-daerah otonom. Daerah otonom itu sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang, dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Berdasarkan uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa pemerintahan daerah merupakan penyelenggaraan urusan yang meliputi provinsi, kabupaten/kota, dan desa di mana pemerintahan daerah mempunyai wewenang dalam mengatur urusannya di daerah atas dasar asas desentralisasi.

3. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Wahyuni (2006) standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Terdapat dua manfaat standar pelayanan yang diungkapkan oleh Supranto dan Sugiyanti (2001 *dalam* Wahyuni, 2006), yaitu sebagai berikut:

- 1) Standar pelayanan memberikan jaminan mutu bagi pelanggan. Melalui standar pelayanan ini, masyarakat (pelanggan) dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dari sebuah pelayanan.
- 2) Standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

Selanjutnya, di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 disebutkan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan. Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong, serta profesional (Rachmadi, 2008).

Sejalan dengan otonomi daerah, pada hakikatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi utama dari pemerintah yaitu memberikan kesejahteraan masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah.

b. Pengukuran Standar Layanan

Mahmudi (2005: 208) menunjukkan bahwa indikator dari Standar pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan meliputi standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- 5) Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

- 6) Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 7) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Setelah dipahami konsep kualitas yang ada di atas selanjutnya akan di kemukakan pemahaman terhadap konsep pelayanan publik (*public service*). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari definisi yang telah diuraikan, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan.

Supriatna (2010;140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain di sini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Kemudian Wasistiono (2011;51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah

ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pamudji (2004;21) mendefinisikan konsep pelayanan publik (*public service*) yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Penjelasan yang diberikan Pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat, Ndraha (2011;60) menyatakan bahwa produk yang dibutuhkan masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan pelayanan sipil.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh Saefullah (2005;5) yang berpendapat bahwa pelayanan umum (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Pengertian yang diberikan oleh Saefullah ini menegaskan bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah proses interaksi antara pihak yang memberi pelayanan (pemerintah) dengan pihak yang diberi pelayanan (masyarakat). Secara lebih spesifik, Soetopo dan Sugiyanti (1998;19) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pelayanan kepada diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1997). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional dan dengan adanya tujuan dari suatu program yang dilaksanakan maka pencapaian terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan dalam menyejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik oleh birokrasi pelayanan publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping

sebagai abdi negara yang dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat. Dengan demikian birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik.

Menurut Mahmudi (2005;229) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik (aparatur negara) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Mahmudi juga mengklasifikasikan pelayanan publik ke dalam 2 (dua) klasifikasi, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar, terdiri dari:

- a. Kesehatan
- b. Pendidikan dasar
- c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat

2. Pelayanan Umum, terdiri dari:

- a. Pelayanan administrasi.
- b. Pelayanan Barang.

Nurmadi (1994;4) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dicirikan ke dalam bentuk: tidak dapat untuk memilih konsumen, peranannya tidak dibatasi oleh peraturan perundang-undangan, politik yang mengistitusionalkan konflik, pertanggungjawaban yang kompleks, sangat sering diteliti, semua tindakan harus mendapatkan justifikasi, memiliki tujuan dan output yang sangat sulit untuk diukur atau ditentukan.

Therry (dalam Thoha, 2002) menjelaskan bahwa lima unsur pelayanan yang memuaskan adalah: merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinambungan, dan selalu meningkatkan

kualitas serta pelayanan (*progressive service*). Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri menurut Widodo (2001 : 52) sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;

2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (*transparans*), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;

- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai

pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Dari beberapa pengertian dan penjelasan tentang pelayanan publik yang ada di atas, dalam konteks pemerintahan daerah pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau yang melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dengan demikian terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

Unsur yang pertama, organisasi penyelenggara (pemberi) pelayanan yaitu: Pemerintah Daerah, unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena memang layanan dibutuhkan dan diperlukan oleh orang atau masyarakat/organisasi yang berkepentingan.

Unsur yang kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat/organisasi yang berkepentingan.

Unsur yang ketiga, adalah kepuasan pelanggan yang menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan harus menjadi perhatian penyelenggara pelayanan dalam hal ini pemerintah daerah dan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan dilakukan upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

5. Konsep Administrasi Kependudukan

a. Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dijelaskan bahwa: Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi 3 (tiga) komponen yaitu:

- a. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk;
- b. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil;
- c. Kegiatan penataan dan penertiban administrasi kependudukan dalam rangka penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk masyarakat.

b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Sebagaimana yang di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selanjutnya, penduduk Indonesia juga wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk yang selanjutnya disingkat dengan (KTP). Karena KTP tersebut mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan pengamanan khusus, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden nomor 26 tahun 2009.

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

KTP berisi informasi mengenai sang pemilik kartu, termasuk:

- N.I.K.

- Nama Lengkap
- Tempat & Tanggal lahir
- Jenis Kelamin
- Agama
- Status
- Golongan darah
- Alamat lengkap pemegang KTP (RT, RW, Kelurahan, dan Kecamatan)
- Pekerjaan
- Pas Foto
- Tempat dan tanggal dikeluarkannya KTP
- Tanda tangan pemegang KTP
- Nama dan nomor induk pegawai pejabat yang menandatangani

Seiring dengan tuntutan dan kebutuhan maka dewasa ini KTP berkembang menjadi E-KTP, Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic*-KTP (*e*-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program *e*-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 di mana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki *e*-KTP.

Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah :

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.

5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

No	Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
1.	Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa Irma Suryani dan Jamaludin <i>Jurnal Office</i> , Vol 2 No. 2, 2016	1. Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif 2. Sama-sama meneliti tentang pelayanan administrasi kependudukan	1. Tempat penelitian peneliti di Kota Pekanbaru sedangkan Irma Suryani dan Jamaludin di Kabupaten Gowa 2. Tahun peneliti melakukan penelitian tahun 2020 sedangkan Irma Suryani dan Jamaludin tahun 2016
2.	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu Yayat Rukat <i>Jurnal JIMIA</i> No. 2 Tahun XI Juni 2017	1. Menggunakan variabel Kualitas pelayanan 2. Sama-sama menggunakan metode kualitatif	1. Peneliti melakukan penelitian di Kota Pekanbaru sedangkan peneliti terdahulu di Dinas Disdukcapil Kecamatan Pasir Jambu

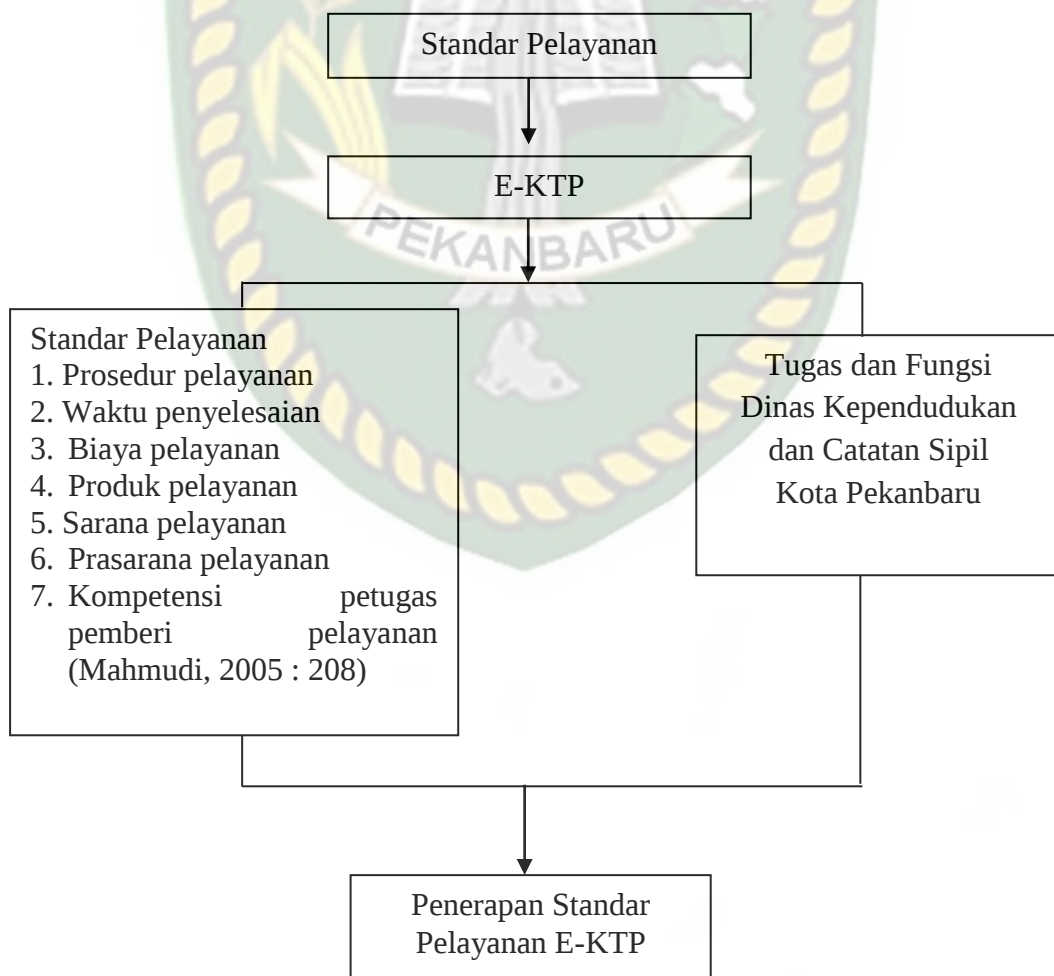
1	2	3	4
3.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi Fadhila e-Jurnal <i>Katalogis</i> , Volume 2 Nomor 7, Juli 2014	1. Sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan 2. Sama-sama menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif	1. Fokus penelitian penulis pada KTP-el sedangkan Faghila pada Pembuatan akta kelahiran. 2. Penulis melakukan penelitian di Kota Pekanbaru sedangkan Fadhila di Dinas Disdukcapil Kabupaten Sigi.
4.	Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu Rahmawaty e-Jurnal <i>Katalogis</i> , Volume 4 Nomor 3, Maret 2016	1. Sama-sama meneliti tentang pelayanan KTP-el 2. Sama-sama menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif	1. Lokasi penelitian penulis di Kota Pekanbaru sedangkan Rahmawati di Disdukcapil Kota Palu 2. Tahun penelitian penulis pada tahun 2020 sedangkan Rahmawaty tahun 2016
5.	Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar Erni Muliati Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (2013)	1. Sama-sama menggunakan metode kualitatif	1. Lokasi penelitian di Kota Pekanbaru sedangkan Erni Muliati di kantor Dinas Disdukcapil Kabupaten Kampar. 2. Tahun penelitian penulis 2020 sedangkan Erni Muliati tahun 2013. 3. Penelitian penulis berfokus pada pelayanan KTP-el sedangkan Erni Muuliati melihat pelayanan publik. 4. Variabel yang penulis gunakan adalah kualitas pelayanan sedangkan Erni Muliati adalah analisis pelayanan.

C. Kerangka Pikiran

Standar pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan. Masyarakat menilai pelayan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang mereka terima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan.

Adapun kerangka pemikiran tersebut dijelaskan melalui diagram di bawah ini:

Gambar II.1 Kerangka Pikir Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru



C. Konsep Operasional

Guna menghindari dari kekeliruan dalam penggunaan istilah di dalam penulisan ini, maka berikut ini penulis akan menuangkan konsep-konsep yang telah dipaparkan sebelumnya dalam bentuk nyata secara operasionalnya tentang hasil kajian sebagai berikut:

- a. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, dalam penelitian ini diwakili Kota Pekanbaru.
- b. Penerapan adalah pelaksanaan dari setiap peraturan dan ketentuan yang ada dalam penyelenggaraan pemerintahan
- c. Standar pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan masyarakat.
- d. E-KTP adalah salah satu identitas kependudukan yang wajib dimiliki seluruh masyarakat Indonesia.
- e. Indikator yang diteliti sesuai dengan pokok permasalahan mengenai penerapan standar pelayanan ini adalah :
 1. Prosedur pelayanan
 2. Waktu penyelesaian
 3. Biaya pelayanan
 4. Produk pelayanan
 5. Sarana pelayanan

6. Prasarana pelayanan

7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

D. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel II.2 Operasional Variabel Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator
1	2	3	4
Pelayanan publik yaitu segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Maulidiah, 2014;58)	Standar pelayanan	1. Prosedur pelayanan	a. Prosedur/tata cara pelayanan; b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif; c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan; d. Mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
		2. Waktu penyelesaian	a. Waktu pelayanan b. Rentang waktu penyelesaian E-KTP c. Waktu perbaikan (jika ada) d. Penerimaan pengaduan
		3. Biaya pelayanan	a. Rincian biaya/tarif pelayanan b. Tata cara pembayarannya;
		4. Produk Pelayanan	a. Pengurusan E-KTP baru b. Penggantian E-KTP (Rusak atau hilang) c. Perubahan identitas (alamat, status, dan lainnya) d. Pengganti atas kesalahan cetak di E-KTP
		5. Sarana pelayanan	a. Gedung b. Ruang khusus pelayanan E-KTP c. Ruang tunggu d. Kapasitas ruang tunggu

1	2	3	4
			e. Peralatan kerja dalam memberikan pelayanan E-KTP
		6. Prasarana pelayanan	a. Bersih b. Rapi c. Wangi d. Teratur/tertata e. Nyaman
		7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	a. Daya tanggap b. Cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah penerapan standar pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Moleong (2014:7) bahwa Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru khususnya yang berada pada Mall Pelayanan Publik. Karena penulis ingin melihat pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara administrasi E-KTP terkait dengan fenomena yang telah penulis jabarkan sebelumnya.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. (Moleong 2014: 97) informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan di antaranya:

1. Informan kunci, yaitu orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.
2. Informan tambahan, yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan dalam penelitian ini adalah pegawai pemberi layanan E-KTP, dan masyarakat penerima layanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik.

D. Teknik Penarikan Informan

Penelitian ini menggunakan key Informan dan informan. *Snowball Sampling* yaitu teknik pengambilan responden sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data. (Sugiyono, 2017:96).

Penarikan informan secara *snowball* sampling digunakan pada informan yang berasal dari masyarakat, sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang telah dirasakan dan harapan dari masyarakat untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yakni data yang diperoleh langsung dari observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh jawaban.

2. Data Sekunder, yaitu data dan informasi pendukung berupa hasil penelitian yang relevan, dokumen dan arsip, laporan, catatan-catatan dari Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru atau bisa melalui informan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017;224) Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang di gunakan penulis dalam rangka mengumpulkan data penelitian, pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik:

1. Wawancara

Menurut Esteborg dalam Sugiyono (2017;231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

2. Observasi

Sutrisno Hadi dan Sugiyono (2017;145) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017;240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life historis*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat

berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian.

Teknik ini dipilih dengan pertimbangan untuk mengsinkronkan proses analisis data dari berbagai sumber dan dari teknik yang berbeda sejak pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan alur ini data akan disederhanakan untuk melihat keterkaitan, kategori dan sifat data sehingga dapat ditarik kesimpulan dengan tepat. Adapun penjelasan mengenai komponen tersebut menurut Miles dan Huberman (2014:16-19), yaitu:

1. Tahap pengumpulan data: peneliti akan melakukan proses aktivitas pengumpulan data yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi disesuaikan dengan persoalan penelitian yang sedang dibahas.
2. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data bukanlah suatu hal yang tersusah dari analisis. Ia merupakan bagian

dari analisis. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang di kode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita-cerita apa yang sedang berkembang, semuanya itu merupakan pilihan-pilihan analitis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam pelaksanaannya penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang dibahas meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikiasikan oleh penyajian sebagai suatu yang mungkin
4. Menarik kesimpulan/verifikasi adalah sebagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi seksama dan

makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif”, atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul. Setelah itu dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dengan judul penerapan standar pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

H. Jadwal Penelitian

Tabel III.I Jadwal Penelitian Tentang Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2020 / Bulan / Hari																							
		Jul				Ags				Sept				Okt				Nov				Des			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan UP																								
2	Seminar UP																								
3	Revisi UP																								
4	Revisi Kuesioner																								
5	Analisa Data																								
6	Bimbingan Skripsi																								
7	Perbaikan Bab per Bab																								
8	Acc. Skripsi																								
9	Ujian Skripsi																								
10	Perbaikan																								
11	Penggandaan Skripsi																								

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

1. Sejarah Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "Senapelan" yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan istana tersebut terletak di sekitar Mesjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu di sekitar pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajah 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar), negeri Senapelan diganti namanya menjadi "**PekanBaharu**" selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru.

Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer sebutan "PEKAN BAHARU", yang dalam bahasa sehari-hari disebut **PEKANBARU**.

Perkembangan selanjutnya tentang pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan, antara lain sebagai berikut:

1. SK Kerajaan Besluit van Her Inlanche Zelf Bestuur van Siak No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru bagian dari Kerajaan Siak yang disebut *District*.
2. Tahun 1931 Pekanbaru masuk wilayah Kampar Kiri dikepalai oleh seorang *Controleur* berkedudukan di Pekanbaru.
3. Tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer disebut *Gokung*, Distrik menjadi Gun dikepalai oleh *Gunco*.
4. Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No.103 Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte* atau Kota b.
5. UU No. 22 tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
6. UU No. 8 tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai kota kecil.
7. UU No. 1 tahun 1957 status Pekanbaru menjadi Kota Praja.
8. Kepmendagri No. Desember 52/I/44-25 tanggal 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibukota Propinsi Riau.
9. UU No.18 tahun 1965 resmi pemakaian sebutan Kotamadya.
10. UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sebutan Kotamadya berubah menjadi Kota.

2. Wilayah Geografis

a. Letak dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan / Desa. Dari hasil pengukuran / pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten / Kota:

Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar

Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan

Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampandan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman kekota serta dari daerah lainnya.

b. Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C. Curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm / tahun dengan keadaan musim berkisar : Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember. Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

3. Pendidikan

Beberapa perguruan tinggi juga terdapat di kota ini, di antaranya adalah Universitas Riau, UIN Suska, Universitas Muhammadiyah Riau, Universitas Islam Riau, dan Universitas Lancang Kuning. Sampai tahun 2008, di Kota Pekanbaru baru sekitar 13,87% masyarakatnya dengan pendidikan tamatan perguruan tinggi, dan masih didominasi oleh tamatan SLTA sekitar 37,32%. Sedangkan tidak memiliki ijazah sama sekali sebanyak 12,94% dari penduduk Kota Pekanbaru yang berumur 10 tahun ke atas.

Perpustakaan Soeman Hs merupakan perpustakaan pemerintah provinsi Riau, didirikan untuk penunjang pendidikan masyarakat Pekanbaru khususnya

dan Riau umumnya. Perpustakaan ini terletak di jantung Kota Pekanbaru, termasuk salah satu perpustakaan "termegah di Indonesia", dengan arsitektur yang unik serta telah memiliki koleksi 300 ribu buku sampai tahun 2008. Nama perpustakaan ini diabadikan dari nama seorang guru dan sastrawan Riau, Soeman Hasibuan.

4. Perekonomian

Perkembangan perekonomian Pekanbaru, sangat dipengaruhi oleh kehadiran perusahaan minyak, pabrik *pulp* dan kertas, serta perkebunan kelapa sawit beserta pabrik pengolahannya. Kota Pekanbaru pada triwulan I 2015 mengalami peningkatan inflasi sebesar 0.79%, dibandingkan dengan triwulan sebelumnya yang mencapai 0.30%. Berdasarkan kelompoknya, inflasi terjadi hampir pada semua kelompok barang dan jasa kecuali kelompok sandang dan kelompok kesehatan yang pada triwulan laporan tercatat mengalami deflasi masing-masing sebesar 0.88% dan 0.02%. Secara tahunan inflasi kota Pekanbaru pada bulan Maret 2015 tercatat sebesar 2.26%, terus mengalami peningkatan sejak awal tahun 2016 yaitu 2.07% pada bulan Januari 2015 dan 2.14% pada bulan Februari 2015.

Posisi Sungai Siak sebagai jalur perdagangan Pekanbaru, telah memegang peranan penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi kota ini. Penemuan cadangan minyak bumi pada tahun 1939 memberi andil besar bagi perkembangan dan migrasi penduduk dari kawasan lain. Sektor perdagangan dan jasa saat ini menjadi andalan Kota Pekanbaru, yang terlihat dengan menjamurnya pembangunan ruko pada jalan-jalan utama kota ini. Selain itu, muncul beberapa

pusat perbelanjaan modern, di antaranya: Plaza Senapelan, Plaza Citra, Plaza Sukaramai, Mal Pekanbaru, Mal SKA, Mal Ciputra Seraya, Lotte Mart, Metropolitan Trade Center, dan Giant, serta Tranmart kemudian yang terbaru Living Word. Walau di tengah perkembangan pusat perbelanjaan modern ini, pemerintah kota terus berusaha untuk tetap menjadikan pasar tradisional yang ada dapat bertahan, di antaranya dengan melakukan peremajaan, memperbaiki infrastruktur dan fasilitas pendukungnya. Beberapa pasar tradisional yang masih berdiri, antara lain Pasar Bawah, Pasar Raya Senapelan (Pasar Kodim), Pasar Andil, Pasar Rumbai, Pasar Lima puluh dan Pasar Cik Puan.

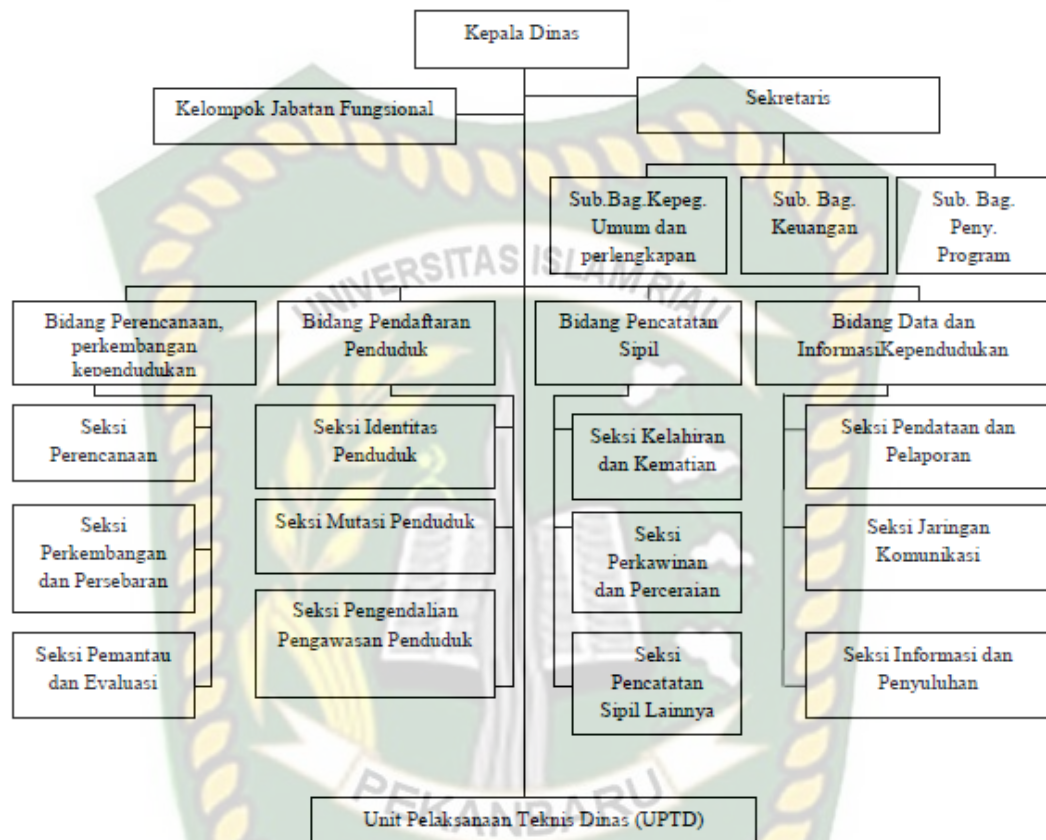
Sementara dalam pertumbuhan bidang industri di Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan pertahun sebesar 3,82%, dengan kelompok industri terbesar pada sektor industri logam, mesin, elektronika dan aneka, kemudian disusul industri pertanian dan kehutanan. Selain itu beberapa investasi yang ditanamkan di kota ini sebagian besar digunakan untuk penambahan bahan baku, penambahan peralatan dan perluasan bangunan, sebagian kecil lainnya digunakan untuk industri baru.

B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

1. Struktur Organisasi Dinas

Dalam rangka pelaksanaan tugas teknis operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas dan fungsi unit pelaksana teknis dinas. Adapun struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dilihat di bawah ini :

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.



Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
- c. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan
- d. Bidang Pendaftaran
- e. Bidang Pencatatan Sipil
- f. Bidang Data dan Informasi Kependudukan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

2. Tugas dan Fungsi

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
3. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi
4. Pembinaan dan pelaporan
5. Penyelenggaraan urusan penatausahaan dinas
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Sekretaris dipimpin oleh seseorang sekretaris dan tiap-tiap bidang dipimpin oleh seorang kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Sekretaris dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Penyusunan program kerja dinas
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi, keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga.
3. Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi dinas
4. Pengkoordinasian rapat dinas dan keprotokolan
5. Pengkoordinasian kebersihan, keindahan dan ketertiban kantor
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain

Sekretaris terdiri dari sub bagian kepegawaian umum dan perlengkapan, sub bagian keuangan, sub bagian penyusunan program. Setiap sub bagian dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang berada dibawah dan bertanggung kepada sekretaris, tugas dan fungsinya sebagai berikut :

- a. Sub Bagian Kepegawaian umum dan perlengkapan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan tugas yaitu :

1. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi sub bagian kepegawaian umum dan perlengkapan
3. Pengevaluasian tugas administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
4. Pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

b. Sub bagian keuangan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi

yaitu :

1. Perencanaan program kerja sub bagian keuangan dinas
2. Pelaksanaan verifikasi
3. Penyiapan surat perintah membayar
4. Pelaksanaan akuntansi dinas
5. Pembagian tugas kepada bawahan
6. Pemberian petunjuk kepada bawahan
7. Pemeriksaan pekerjaan bawahan
8. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis
9. Pengevaluasian tugas
10. Pelaksanaan tugas-tugas lain

c. Sub bagian penyusunan program dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Penyusunan program kerja
2. Pengumpulan data dan informasi
3. Pengendalian dan pelaporan
4. Pengumpulan petunjuk teknis
5. Perumusan rencana kerja
6. Penyusunan tindak lanjut laporan pelayanan
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain

Bidang perencanaan perkembangan kependudukan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Penetapan kebijakan perencanaan dan perkembangan kependudukan
2. Penyusunan dan rekomendasi kebijakan kependudukan
3. Penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan
4. Penetapan indikator proyeksi dan analisis dampak serta kebijakan kependudukan
5. Penetapan norma, standar dan prosedur mobilitas dan persebaran serta perlindungan penduduk
6. Pelaksanaan kebijakan pengendalian kuantitas penduduk
7. Pembuatan analisis pengendalian kuantitas penduduk
8. Pengkoordinasian dan kerjasama kebijakan pengendalian kuantitas penduduk
9. Penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik

10. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan indikator kependudukan proyeksi penduduk analisis dampak kependudukan serta penyelesaian kebijakan kependudukan
11. Pengawasan indikator kependudukan proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kebijakan kependudukan
12. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk
13. Pelaksanaan tugas-tugas lain

Bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan terdiri dari seksi perencanaan kependudukan, seksi perkembangan dan persebaran, seksi pemantauan dan evaluasi. Setiap seksi masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan. Tugas dan fungsinya sebagai berikut :

- a. Seksi perencanaan kependudukan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :
 1. Penyusunan program kerja
 2. Perencanaan kependudukan
 3. Penyusunan dan rekomendasi kebijakan kependudukan
 4. Penyelenggaraan kerjasama tertib administrasi kependudukan
 5. Penetapan indikator kependudukan
 6. Pelaksanaan tugas-tugas lain
- b. Seksi perkembangan dan persebaran dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :
 1. Penyusunan program kerja
 2. Penetapan kebijakan perkembangan kependudukan
 3. Penetapan norma, standar dan prosedur mobilitas penduduk
 4. Pengendalian kuantitas penduduk
 5. Pengembangan kualitas penduduk
 6. Pengkoordinasian kebijaksanaan pengendalian kuantitas penduduk
 7. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

c. Seksi pemantauan dan evaluasi dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Penyusunan program kerja
2. Penilaian dan pelaporan kinerja
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan indikator kependudukan
4. Pengawasan indikator kependudukan
5. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain

Bidang pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Pemutakhiran biodata penduduk
2. Penertiban kartu keluarga dan kartu tanda penduduk
3. Penatausahaan pendaftaran penduduk
4. Pendaftaran orang asing
5. Pendaftaran penduduk yang tinggal diperbatasan antara negara
6. Pendaftaran penduduk rentan adminduk
7. Mendaftarkan penduduk yang tinggal diperbatasan antar negara
8. Mendaftarkan penduduk rentan adminduk
9. Menertibkan dokumen pendaftaran penduduk lainnya
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang pendaftaran penduduk terdiri dari seksi identitas pendudukan, seksi mutasi penduduk, seksi pengendalian pengawasan penduduk. Setiap seksi masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang pendaftaran penduduk. Tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Seksi identitas penduduk dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Merencanakan kegiatan pendaftaran dan pencatatan identitas penduduk
2. Menyiapkan bahan pendaftaran dan pencatatan identitas penduduk
3. Memberikan bimbingan teknis pemeriksaan dan penelitian berkas pendaftaran penduduk

4. Membimbing pengolahan data pemberian nomor induk penduduk, penertiban kartu keluarga dan kartu penduduk
 5. Memberikan pelayanan biodata penduduk dan nomor induk kependudukan
 6. Memberikan pelayanan penertiban kartu keluarga, kartu tanda penduduk, kartu identitas domisili, dan kartu identitas penduduk musiman.
 7. Memberikan pelayanan penertiban surat keterangan tempat tinggal bagi warga negara asing yang memegang kITAS
 8. Menganalisa dan mengembangkan kinerja seksi
 9. Melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan
 10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pendaftaran penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Seksi mutasi penduduk dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :
1. Pendaftaran pindah datang penduduk
 2. Pendaftaran warga negara Indonesia
 3. Pendaftaran orang asing
 4. Pendaftaran pindah datang antar daerah
 5. Pendaftaran penduduk yang tinggal diperbatasan antara negara
 6. Pendaftaran penduduk rentan adminduk
 7. Penertiban dokumen pendaftaran penduduk lainnya
 8. Pelaksanaan tugas-tugas lain
- c. Seksi pengendalian pengawasan penduduk dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya :
1. Pengendalian penduduk melalui yustisi kependudukan
 2. Penyusunan program kerja
 3. Pemantauan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk
 4. Pengembangan sumber daya manusia pengelolaan pendaftaran penduduk
 5. Pengawasan pelaksanaan tugas-tugas lain.

Bidang pencatatan sipil dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Pengkoordinasian berkaitan dengan kelahiran dan kematian
2. Pembinaan dan perumusan pencatatan dan penertiban akta perkawinan
3. Perumusan pencatatan dan penertiban dokumen
4. Pencatatan dan penertiban status kewarganegaraan
5. Perubahan dan pembatalan akta, pencatatan peristiwa penting lainnya
6. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Bidang pencatatan sipil terdiri dari seksi kelahiran dan kematian, seksi perkawinan dan perceraian, seksi pencatatan sipil lainnya. Setiap seksi masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala bidang pencatatan sipil. Tugas dan fungsi sebagai berikut :

a. Seksi kelahiran dan kematian dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Penyusunan program kerja
2. Pencatatan dan penertiban akta kelahiran
3. Pencatatan dan penertiban akta kematian
4. Pencatatan dan penertiban dokumen yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain

b. Seksi perkawinan dan perceraian dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Penyusunan program kerja
2. Pencatatan dan penertiban akta perkawinan
3. Pencatatan dan penertiban dokumen
4. Pencatatan dan penertiban dokumen
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain

c. Seksi pencatatan sipil lainnya dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsi yaitu :

1. Penyusunan program kerja
2. Penertiban akta pengakuan anak
3. Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
4. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
5. Pencatatan peristiwa penting lainnya
6. Pelaksanaan tugas-tugas lainnya

Bidang data dan informasi kependudukan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Pembangunan bank data kependudukan
2. Pengevaluasian dan pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
3. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data
4. Penyediaan perangkat keras dokumen kependudukan
5. Pemeliharaan dan perawatan perangkat SIAK
6. Penyajian dan deiminasi informasi kependudukan
7. Pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan
8. Penyuluhan administrasi kependudukan
9. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

Bidang data dan informasi kependudukan terdiri dari seksi pendataan dan pelaporan, seksi jaringan komunikasi, seksi informasi dan penyuluhan. Setiap seksi masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada kepala bidang data dan informasi. Tugas dan fungsinya sebagai berikut :

- a. Seksi pendataan dan pelaporan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Penyusunan program kerja
2. Pembangunan bank data kependudukan
3. Pembangunan dan penyebaran tempat perekaman data kependudukan
4. Pembangunan replika data kependudukan
5. Perekaman data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil
6. Evaluasi dan pelaporan

- b. Seksi jaringan dan komunikasi dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Membangun dan mengembangkan jaringan komunikasi data
2. Menyediakan perangkat keras dan perlengkapan lainnya
3. memelihara dan perawatan perangkat SIAK
4. Menyusun program kerja
5. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan
6. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Seksi informasi dan penyuluhan dalam melaksanakan tugas dan menyelenggarakan fungsinya yaitu :

1. Penyusunan program kerja
2. Penyajian dan dosiminasi informasi kependudukan
3. Pengembangan sumber daya manusia pengelola informasi administrasi kependudukan
4. Penyuluhan administrasi kependudukan
5. Pelaksanaan tugas-tugas lain.

3. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan Dinas dalam jangka waktu tertentu. Penentuan Visi Dinas dilakukan dengan pendekatan partisipatif melalui musyawarah untuk mufakat, dengan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan yang ada di Dinas, Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat, dan Akurat”.

2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Selain penyusunan Visi, di tetapkan pula Misi-Misi sebagai suatu pernyataan atau cara yang harus dilaksanakan oleh Dinas sebagai dasar agar Visi

yang ditetapkan dapat tercapai, Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

“Mewujudkan pelayanan penertiban dokumen dan data kependudukan yang memenuhi kepuasan semua pihak”.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Identitas informan menjadi penting untuk ditampilkan karena merupakan gambaran sumber informasi yang digunakan sebagai bahan analisis pada penelitian ini. Di mana identitas informan yang menjadi sumber informasi penelitian ini dapat dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian

No.	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan
1	Andina Ayu Senjani	27	P	S-2	PNS
2	Wan Hashfi Rardi	25	L	SMA	Ojek Online
3	Khairul Akmal	30	L	S-2	Honorar
4	Shalsa Biela Dwi Syaputri	17	P	SMA	Pelajar
5	Yurneli	42	P	SMP	IRT
6	Murdinal Guswandi	47	L	S-2	PNS

Sumber: Pengolahan Data, 2020.

Berdasarkan penjabaran data yang ditampilkan pada penelitian ini dapat dijelaskan bahwa dari segi usia rata-rata informasi memiliki tingkat usia yang masih produktif dan dalam rentang usia yang berbeda-beda. Di mana usia paling terendah pada penelitian ini yang dijadikan informan berusia 17 tahun adalah informan yang baru pertama sekali melakukan pengurusan E-KTP atau pengurusan pemilikan identitas pertama, kemudian yang usia paling tinggi yakni

berusia 47 tahun yang merupakan salah seorang PNS yang melakukan pengurusan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Dari distribusi jenis kelamin, sumber informasi pada penelitian ini berasal dari informan yang sudah terwakili dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dengan demikian dari segi jenis kelamin sumber informan pada penelitian ini sudah terpenuhi, sehingga diharapkan terdapat objektivitas dalam memberikan informasi karena sudah terwakili dari segi jenis kelamin.

Tingkat pendidikan informan pada penelitian cukup tinggi, sehingga diharapkan mampu memberikan tanggapan yang sesuai dengan prosedur pelayanan pengurusan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Di mana terdapat tingkat pendidikan terendah informan pernah mengecapi pendidikan tingkat SMP dan tertinggi berada pada tingkat pendidikan Strata Dua (S2). Dengan demikian dari segi pendidikan para informan penelitian sudah sangat baik, sehingga diharapkan mampu memberikan keterangan secara baik dan benar.

Beragam pekerjaan yang dijalani para informan, sehingga dengan jenis pekerjaan yang beragam tentunya bisa dijadikan salah satu tolak ukur untuk menggambarkan identitas informan. Di mana pekerjaan informan yang beragam ini mulai dari pelajar, IRT, pekerjaan Online, dan PNS. Dengan demikian, dari jenis pekerjaan diharapkan sudah mampu mewakili para masyarakat yang mendapatkan pelayanan secara menyeluruh dalam menangani mengenai pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru terutama dalam pengurusan E-KTP.

B. Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

MPP dirancang oleh KEMEPAN RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mall Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu yang mendapatkan tempat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah instansi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Di mana pada penelitian difokuskan pada standar pelayanan yang diberikan pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada masyarakat khususnya dalam pengurusan E-KTP.

Di mana salah satu tempat pelayanan yang disediakan bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan E-KTP adalah Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, sehingga pada penelitian ini peneliti lebih menitikn pada lokasi MPP Kota Pekanbaru sebagai tempat penelitian dan melihat standar pelayanan yang disediakan.

1. Prosedur Pelayanan

Dalam setiap pelayanan publik terdapat berbagai prosedur yang harus dilalui baik secara teknis maupun secara administratif. Di mana pada penelitian ini prosedur pelayanan dilihat dari tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit

kerja, dan muda dijalani masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

a. Prosedur/Tata Cara Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan tata cara yang telah ditentukan sebagai bentuk salah satu proses atau tahapan yang harus dilakukan untuk mendapatkan pelayanan. Di mana tata cara pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pelayanan yang dilakukan Disdukcapil kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk pengurusan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Seluruh dokumen catatan sipil semuanya Online melalui Sispendum (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Tanggapan yang disampaikan di atas memberikan penjelasan bahwa dalam memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat prosesnya bisa dilakukan secara Online dengan menggunakan aplikasi Sispendum.

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M.Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Prosedur pelayanan semuanya bisa diakses melalui Online dengan cara mendownload aplikasi Sispendum dan mendaftarkan terlebih dahulu. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Prosedur pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan khususnya pada pelayanan E-KTP seluruhnya dilakukan

secara Online, yakni dimulai semua prosedur pelayanan dari pendaftaran untuk mendaftarkan pelayanan dan mengupload dokumen yang disyaratkan untuk mendapatkan pelayanan. Kemudian melakukan pengambilan nomor antrian pada situs Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Masyarakat datang ke tempat pelayanan dan membawa persyaratan seperti surat dari RT dan Kartu Keluarga (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Selain menggunakan prosedur pelayanan menggunakan aplikasi Sispnduk, dalam pelayanan E-KTP juga bisa dilakukan secara konvensional dengan cara mendatangi langsung lokasi pelayanan yakni MPP Kota Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan dengan membawa berbagai persyaratan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Seluruh dokumen catatan sipil semuanya melalui via Online aplikasi Sispnduk (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Sementara dari tanggapan yang disampaikan di atas memberikan penjelasan bahwa pelayanan yang bisa ditempuh untuk pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru bisa dilakukan secara Online. Prosedur yang dilalui dengan mengikuti petunjuk yang telah ditetapkan pada aplikasi Online tersebut, seperti

pengurusan E-KTP pengganti, rusak, dan hilang, serta E-KTP urgen, serta E-KTP sementara

Wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S,STP.MM salah seorang PNS yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Prosedur pelayanan E-KTP dilakukan secara Online melalui aplikasi Sispendum (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di Mall Pelayanan Publik)

Dari seluruh informan yang menjadi sumber informasi pada penelitian diketahui bahwa prosedur/tata cara pelayanan yang dilakukan untuk memperoleh pelayanan seluruhnya dilaksanakan dengan 2 cara yakni secara Online dan manual. Secara Online dilakukan untuk memperoleh nomor antrean dan juga nomor antrean secara manual dengan datang langsung ke lokasi pelayanan. Kemudian pelayanan dengan menggunakan aplikasi Sispendum dilakukan untuk mendapatkan pelayanan pengurusan khususnya E-KTP pengganti, rusak, hilang, dan pencetakan KTP sementara.

Dari pengamatan lapangan yang telah dilakukan, tidak terlalu jauh berbeda dengan apa yang telah disampaikan informan. Di mana proses pelayanan pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru bisa dilakukan secara Online dengan menggunakan aplikasi Sispendum untuk pengurusan E-KTP pengganti, rusak, hilang, urgen, dan pencetakan KTP Sementara. Kemudian prosedur lainnya untuk mendapatkan nomor antrean harus dilakukan secara Online dengan mengunjungi situs MPP Kota Pekanbaru dan mengambil nomor antrean yang terlebih dahulu mengikuti petunjuk yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur atau tata cara pelayanan yang diberikan pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru telah menetapkan prosedur pelayanan E-KTP secara Online menggunakan aplikasi Sispenduk dan secara manual dengan datang langsung ke MPP Kota Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan E-KTP.

b. Persyaratan Pelayanan Teknis Maupun Administratif

Persyaratan pelayanan teknis maupun administrasi merupakan persyaratan pelayanan yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan dan memenuhi administrasi agar bisa dilayani.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Download aplikasi Sispenduk, kemudian mendaftar dan mengisi berkas-berkas secara Online. Kemudian datang ke tempat pelayanan, mengambil nomor antrean, menuju ruang pelayanan yang ditentukan, menunggu dipanggil sesuai nomor antrean. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Download aplikasi Sispenduk, mendaftar dan mengisi berkas-berkas melalui Online. Setelah itu datang ke tempat pelayanan mengambil nomor antrean, menuju ruang yang ditentukan setelah itu menunggu dipanggil sesuai nomor antrean (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Persyaratan pelayanan teknis yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru diberikan dengan mengikuti prosedur yang terdapat di aplikasi Sispenduk untuk pelayanan pengurusan E-KTP hilang,

rusak, perubahan status, maupun E-KTP urgen, serta KTP sementara semua persyaratan yang dibutuhkan harus diupload pada aplikasi tersebut. Sedangkan untuk E-KTP baru atau belum pernah direkam harus dilakukan secara manual dengan membawa persyaratan yang ditetapkan.

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M.Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Persyaratannya KK dan surat pengantar (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Datang ke tempat pelayanan, mengambil nomor antrean, menuju ruang pelayanan, dan menunggu dipanggil (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

KK dan surat pengantar. Mendownload aplikasi Online Sispenduk, mengisi semua persyaratannya setelah itu datang langsung ke tempat pelayanan (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S,STP.MM salah seorang PNS yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Mendaftar terlebih dahulu di aplikasi Sispenduk, mengupload berkas-berkas seperti KK dan Surat pengantar (Wawancara pada tanggal 10

November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di Mall Pelayanan Publik)

Dari tanggapan dan informasi yang diperoleh dari para informan di atas, maka jelaslah bahwa setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam pengurusan E-KTP bisa dilakukan dengan 2 cara yakni secara Online melalui aplikasi Sispenduk dan secara manual dengan datang langsung ke tempat pelayanan.

Gambar V. 1 Alur Pendaftaran Online di MPP Pekanbaru



Hasil pengamatan lapangan terlihat bahwa sebagian besar masyarakat yang datang ke MPP Kota Pekanbaru khususnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan E-KTP sebagian besar mengurus E-KTP menggunakan aplikasi Sispenduk. Di mana masyarakat terlebih dahulu harus mengupload seluruh dokumen yang di persyaratan sesuai jenis pelayanan pada aplikasi Sispenduk. Kemudian melakukan pengambilan nomor antrian secara Online atau datang langsung ke MPP Kota Pekanbaru. Sementara pengurusan secara manual, masyarakat datang langsung ke MPP mengambil nomor antrian dan membawa

berkas lalu menunjukkannya kepada petugas pelayanan. Perbedaannya pelayanan secara Online dan manual terdapat pada waktu kerja petugas dan juga kesempatan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang datang langsung ke MPP Kota Pekanbaru belum tentu mendapatkan pelayanan, dikarenakan ada terbatasnya waktu dan jumlah pelayanan yang diberikan petugas.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa persyaratan pelayanan teknis maupun administratif di MPP Kota Pekanbaru dilakukan secara Online dan manual khusus pengurusan E-KTP baru dengan persyaratan yang ditetapkan sama.

c. Unit Kerja

Untuk kerja yang bertanggungjawab langsung dalam memberikan pelayanan pengurusan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru adalah Disdukcapil. Di mana pada MPP Kota Pekanbaru telah disediakan berbagai ruang untuk instansi pemerintah, swasta, dan lembaga lainnya yang bekerjasama untuk memberikan berbagai jenis pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya adalah pelayanan dari Disdukcapil Kota Pekanbaru.

Pengamatan yang penulis lakukan terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan di MPP Kota Pekanbaru, petugas yang ditugasi melayani pengurusan E-KTP adalah pegawai Bidang Kependudukan dan merupakan unit pelaksana tugas pada MPP Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa unit kerja yang bertugas dalam memberikan pelayanan di MPP Kota Pekanbaru adalah Unit Pelaksana Tugas yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pengurusan E-KTP baru, hilang, rusak, perubahan identitas, E-KTP urgen, maupun KTP sementara.

d. Mudah Dilaksanakan Masyarakat

Mudah dilaksanakan masyarakat dalam penelitian ini adalah mudahnya persyaratan yang akan dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan pada MPP kota Pekanbaru.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Sekarang sangat mudah karena Disdukcapil membuat aplikasi pelayanan E-KTP supaya masyarakat mudah mengakses pelayanan dan tidak perlu datang ke tempat pelayanan Disdukcapil. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Pada masa pandemi seluruh pelayanan pengurusan E-KTP menggunakan aplikasi berbasis Online (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M,Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Pada masa pandemi sekarang masyarakat bisa melakukan pelayanan Online, baik pelayanan pembuatan KTP dan lainnya (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Masyarakat sekarang dimudahkan dalam pelayanan yaitu melalui aplikasi Online Sispenduk (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Pada masa pandemi semua pelayanan melalui via Online (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S,STP.MM salah seorang PNS yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Pada masa pandemi ini masyarakat dimudahkan membuat E-KTP dilakukan secara Online melalui aplikasi Sispenduk (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di Mall Pelayanan Publik)

Dari tanggapan dan informasi yang diberikan informan di atas jelaslah bahwa untuk mendapatkan pelayanan masyarakat telah dimudahkan dengan cara mendownload aplikasi Sispenduk untuk mendapatkan pelayanan dan membuka situs MPP untuk mengambil nomor antrean. Namun sebelumnya semua masyarakat yang menggunakan aplikasi ini terlebih dahulu harus meregistrasi dirinya dengan menggunakan NIK, Nomor HP, dan Email. Kemudian setelah bisa diterima, barulah masyarakat bisa login atau masuk ke aplikasi yang telah download untuk mendapatkan nomor antrean dan menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan pada Pengurusan E-KTP.

Hasil pengamatan atau observasi lapangan pada saat penelitian terlihat bahwa dalam pengurusan E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru tata cara pelayanan dilakukan dengan 2 cara yakni manual dan Online. Di mana pada masa pandemi ini pelayanan dimulai secara Online dengan mendownload aplikasi Sispenduk, kemudian masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pengurusan E-KTP menentukan jenis pilihan pelayanan E-KTP seperti penggantian atas hilang atau rusak dan lainnya yang keseluruhannya harus dilakukan pada aplikasi Sispenduk dan mengikuti instruksi yang ada pada aplikasi tersebut sesuai kebutuhan.

Kemudian persyaratan atas pelayanan pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru harus mengupload semua dokumen pendukung untuk mendapatkan pelayanan seperti surat kehilangan, surat keterangan dan Kartu Keluarga pada aplikasi Sispendek. Di mana dari persyaratan yang ditetapkan peneliti rasa sangat mudah untuk dipenuhi masyarakat dalam membutuhkan pelayanan pengurusan E-KTP sesuai kebutuhannya.

Dalam memberikan pelayanan secara langsung di MPP Kota Pekanbaru terdapat beberapa unit kerja yang berada di sana. Di mana Bagian Kependudukan yang paling dominan memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti petugas pelayanan, petugas dokumentasi dan lainnya. Dengan demikian jelaslah bahwa mulai dari tata cara, prosedur pelayanan, dan unit kerja yang memberikan pelayanan secara serangkaian telah memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru.

Secara umum masyarakat memang dimudahkan dalam pengurusan E-KTP melalui MPP Kota Pekanbaru. Namun hambatan yang paling besar adalah banyak masyarakat yang belum paham untuk menggunakan aplikasi tersebut, dikarenakan harus mendownload dokumen-dokumen yang dibutuhkan pada persyaratan dan juga paling pentingnya memiliki kuota internet.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa indikator prosedur pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik pada pelayanan pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Di mana prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan teknis maupun administratif, unit kerja yang bertugas, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat, seluruhnya berjalan dengan baik dan bisa diikuti masyarakat dari indikator prosedur pelayanan ini.

2. Waktu Penyelesaian

Setiap pelayanan yang diberikan tentunya memiliki rentang waktu dalam penyelesaiannya begitu juga dengan pelayanan yang dilakukan pada MPP Kota Pekanbaru.

a. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan merupakan waktu yang digunakan pegawai MPP Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus E-KTP. Di mana waktu pelayanan bisa dikatakan lamanya pelayanan yang diberikan pada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan E-KTP.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Lebih kurang 150 orang dan setiap orang 30 menit. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Lebih kurang satu jaman lah (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M,Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Lebih kurang 30 menit (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

1 jam perorang (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

30 menit perorang (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S,STP.MM salah seorang PNS yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

30 menit sampai 1 jam perorang (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di Mall Pelayanan Publik)

Dari tanggapan yang disampaikan para informan terdapat perbedaan waktu pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat. Di mana ada yang dibutuhkan waktu 30 menit dan ada yang lebih lama sampai 60 menit, sehingga waktu pelayanan yang diberikan petugas pelayanan pada pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru bervariasi dari rentang waktu 30 menit – 60 menit.

Hasil pengamatan langsung yang telah peneliti lakukan terlihat bahwa rentang waktu pelayanan yang diberikan pada masing-masing masyarakat pada MPP Kota Pekanbaru saat pengurusan E-KTP cukup lama yakni dalam rentang waktu 30 menit sampai 1 jam untuk satu orang masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa pelayanan yang dilakukan masih membutuhkan waktu yang cukup lama, padahal masyarakat sebelum meminta pelayanan terlebih dahulu harus mengambil nomor antrean dan menunggu antrean serta mengupload data-data atau berkas yang diperlukan sebelum mendapatkan pelayanan. Hal ini jelaslah bahwa waktu pelayanan yang diberikan pada satu orang masyarakat yang membutuhkan pelayanan harus memakan waktu yang lama.

b. Rentang Waktu Penyelesaian

Rentang waktu penyelesaian khususnya pada pengurusan E-KTP beragam. Dikarenakan dalam pengurusan E-KTP terkategori beberapa hal yakni E-KTP baru, pengganti dikarenakan rusak atau hilang, penggantian salah tulis atau salah ketik, dan pengurusan E-KTP pindahan, serta pengurusan KTP sementara yang dikeluarkan dari pengurusan E-KTP.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

1 minggu untuk pelayanan Online. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Tanggapan yang disampaikan dapat dikatakan bahwa secara umum dalam pelayanan pengurusan E-KTP dengan menggunakan aplikasi Sispenduk, masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan selama 1 minggu. Sementara penyelesaian waktu pekerjaan dalam pelayanan beragam mulai dari 1 hari kerja sampai dengan 30 hari kerja. Hal ini dikarenakan ketergantungan dari blangko E-KTP yang tersedia di Disdukcapil Kota Pekanbaru, sehingga rentang waktu penyelesaian berbeda-beda sesuai dengan situasi dan keadaan pada saat pengurusan.

Hasil pengamatan yang peneliti lakukan terlihat bahwa waktu penyelesaian pelayanan di MPP Kota Pekanbaru 1 hari kerja. Sementara waktu untuk mendapatkan pelayanan bisa dibutuhkan sampai dengan 1 minggu masa tungguanya, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa waktu penyelesaian pelayanan pengurusan E-KTP hanya butuh 1 hari kerja. Cepatnya waktu pelayanan yang diberikan petugas di MPP Kota Pekanbaru ini memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat, sehingga pelayanan yang diterima mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

c. Waktu Perbaikan

Waktu perbaikan merupakan waktu yang digunakan pegawai MPP Pekanbaru dalam memberikan pelayanan perbaikan E-KTP pada setiap

masyarakat yang membutuhkannya. Di mana waktu perbaikan yang digunakan menjadi penting untuk lebih, dikarenakan dengan durasi waktu yang singkat tentunya akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Satu hari. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Tanggapan yang disampaikan informan bahwa dalam pengurusan E-KTP hilang atau rusak, pengganti dan pencetakan baru bagi KTP yang sudah pernah direkam dibutuhkan waktu yang sangat cepat yakni 1 hari kerja. Dengan demikian jelaslah bahwa waktu penyelesaian bagi pengurusan E-KTP yang sudah pernah direkam butuh waktu sangat cepat yakni 1 hari.

Pengamatan yang penulis lakukan di lapangan terlihat bahwa dari pelayanan yang diberikan pada pengurusan E-KTP hilang waktu penyelesaian atas perbaikan E-KTP sangat cepat yakni 1 hari kerja. Hal ini sesuai dengan sesuai dengan standar operasional kerja yang telah ditetapkan yakni memberikan pelayanan pada pengurusan E-KTP pengganti, hilang, rusak, maupun perubahan dalam jangka waktu penyelesaiannya 1 hari kerja.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa waktu penyelesaian pada perbaikan E-KTP yang diurus masyarakat membutuhkan waktu paling lama 1 hari kerja. Hasil ini jelaslah memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat dalam menerima pelayanan yang cepat, sehingga masyarakat tidak bolak-balik mendatangi MPP Kota Pekanbaru dalam pengurusan E-KTP pengganti.

d. Penerimaan Pengaduan

Dalam memberikan pelayanan tentunya sebuah instansi memiliki standar yang ditetapkan, tetapi juga perlu mendapat tanggapan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Salah satu cara untuk mengetahui dan mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan, maka diperlukan kotak saran dan kritik dari masyarakat untuk perbaikannya.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Ada. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Informasi yang disampaikan informan di atas sangat jelas memberikan gambaran bahwa dalam pelayanan yang diberikan MPP Kota Pekanbaru tidak terlepas dari kritik dan saran, sehingga MPP Kota Pekanbaru menyediakan kotak saran/kritik atas pelayanan yang telah diberikan. Hal ini digunakan sebagai bahan informasi mengenai kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan juga kritikan untuk perbaikan atas pelayanan yang telah diberikan, sehingga saran dan masukan dari masyarakat ini bisa dijadikan salah satu bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pengamatan lapangan ditemukan terdapat kotak pengaduan/saran/kritikan yang disediakan pada MPP Kota Pekanbaru yang bisa dimanfaatkan masyarakat untuk memberikan masukan/kritikan/pengaduan. Selain itu MPP Kota Pekanbaru juga menyediakan ruang pengaduan/kritikan/saran di situs MPP Kota Pekanbaru, sehingga masyarakat diberikan kesempatan untuk turut serta mengevaluasi pelayanan dari petugas di MPP Kota Pekanbaru.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan sub indikator penerimaan pengaduan telah disediakan ruang dan tempatnya oleh MPP Kota Pekanbaru sebagai bahan perbaikan untuk masa mendatang dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hasil ini tentunya membuka kesempatan kepada masyarakat dalam memberikan berbagai tanggapan berupa saran, kritikan, ataupun pengaduan atas pelayanan yang diterimanya.

Pengamatan lapangan yang telah peneliti lakukan di lapangan terlihat bahwa waktu kerja yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan pengurusan E-KTP mulai dari pukul 08.00 – 15.00 Wib pada hari Senin-Kamis, dan 08.00 – 11.30 pada hari Jumat. Dengan waktu kerja yang telah disediakan rata-rata setiap harinya pelayanan pengurusan E-KTP mampu melayani sebanyak 150 orang, yang pelayanan lebih kurang 30 – 60 menit untuk setiap satu orang. Dengan durasi yang begitu lama, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi sedikit dan menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan pada hari yang sama. Dalam mengatasi hal ini, MPP Kota Pekanbaru menyediakan pendaftaran pelayanan secara Online dengan mengunduh situs MPP Kota Pekanbaru untuk mendapatkan nomor antrean sehingga masyarakat dapat dengan pasti dilayani pada saat sudah berada di MPP sesuai jadwal yang ditetapkan.

Sementara untuk pelayanan pengurusan E-KTP baru masa kerjanya paling lama bisa sampai 14 hari kerja, sementara untuk pergantian atas kehilangan atau rusak bisa dilakukan dalam waktu 1 hari kerja, dan perubahan identitas sama seperti pembuatan E-KTP baru dengan durasi paling lama 14 hari kerja.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan indikator waktu penyelesaian pengurusan E-KTP telah cukup baik. Di mana durasi waktu pelayanan yang masih menjadi masalah dikarenakan panjangnya waktu pelayanan yang dibutuhkan pada saat memberikan pelayanan pada masyarakat yang mengurus E-KTP, sehingga jumlah pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi target pelayanan yakni minimal 150 orang perhari.

3. Biaya Pelayanan

Dalam setiap pelayanan publik biasanya dibutuhkan biaya yang harus dikeluarkan atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Di mana pada pengurusan E-KTP ini juga apakah membutuhkan biaya atau sebaliknya.

a. Rincian Biaya/Tarif Pelayanan

Dalam setiap pelayanan yang diberikan tentunya membutuhkan biaya yang harus dikeluarkan sebagai biaya pengganti blangko maupun biaya administrasi lainnya. Begitu pula dengan pelayanan pada MPP Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan E-KTP, apakah membutuhkan biaya atau sebaliknya.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Seluruh administrasi Disdukcapil tidak dikenakan tarif biaya (gratis). (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Semua administrasi pelayanan di gratiskan (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Tanggapan yang disampaikan para informan ini menjelaskan bahwa dalam pelayanan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru tidak membutuhkan biaya atau diberikan pelayanan secara gratis kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah. Dengan demikian dalam setiap pengurusan pelayanan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru tidak dipungut biaya atau gratis.

Pengamatan lapangan yang peneliti lakukan pada pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. Dengan demikian pelayanan pengurusan E-KTP yang diberikan secara gratis, sehingga masyarakat tidak dibebankan dengan biaya atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa biaya atau tarif pelayanan yang diberikan petugas pada pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru ditetapkan secara gratis.

b. Tata Cara Pembayaran

Tata cara pembayaran merupakan tata cara yang digunakan untuk membayar atas pelayanan yang diberikan. Di mana pada penelitian ini dilihat dari tata cara pelayanan atas pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Tidak ada pembayaran semua gratis. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Tidak adanya pemungutan biaya atas pelayanan yang telah diberikan tentunya, tidak pula ada tata cara pembayaran yang harus dilakukan. Hal ini dikarenakan semua pelayanan yang diberikan pada MPP Kota Pekanbaru khususnya pada pelayanan E-KTP secara gratis.

Hasil temuan lapangan dapat diuraikan bahwa dalam pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru tidak dibebani biaya atas pelayanan yang diberikan atau semua pelayanan kependudukan khususnya E-KTP sampai saat ini diberikan secara gratis oleh pemerintah.

Pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru tidak dikenakan biaya atau gratis, sehingga tidak ditemukan tata cara atau prosedur pembayaran yang atas pelayanan yang telah diberikan. Dengan begitu masyarakat pada pengurusan E-KTP tidak ada prosedur atau tata cara pelayanan yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa indikator biaya dapat dikatakan sudah sangat baik, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan secara gratis dari pemerintah dalam pengurusan E-KTP. Hal ini memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan dikarenakan tidak mengeluarkan biaya atas pelayanan yang diberikan pemerintah.

4. Produk Pelayanan

Beragam produk pelayanan yang diberikan pada pengurusan E-KTP. Di mana produk-produk tersebut seperti pengurusan E-KTP baru, penggantian atas hilang dan rusak, penggantian atas perubahan identitas, dan penggantian atas perubahan alamat dikarenakan perpindahan.

a. Pengurus E-KTP Baru

Pengurusan E-KTP baru menjadi salah satu produk pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan identitas berupa E-KTP di MPP Kota Pekanbaru.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Surat pengantar dan kartu keluarga. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Untuk mengurus KTP baru persyaratannya KK dan surat pengantar (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M,Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Membawa KK dan surat pengantar dari RT/RW (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Surat pengantar dan KK (kartu Keluarga) (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Kartu Keluarga dan Surat Keterangan (Asal, RT) (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S,STP.MM salah seorang PNS yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Semuanya melalui aplikasi Sispendum, syaratnya KK (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di Mall Pelayanan Publik)

Untuk pengurusan E-KTP baru masyarakat hanya membutuhkan membawa berkas berupa Kartu Keluarga dan surat pengantar dari tingkat kelurahan. Kemudian dengan berkas-berkas yang telah terpenuhi tersebut, barulah masyarakat yang mengurus E-KTP baru dilayani untuk dilakukan pengambilan sidik jari dan juga foto diri.

Pengamatan lapangan yang peneliti lakukan dalam pengurusan E-KTP baru di MPP Kota Pekanbaru harus dilakukan datang langsung ke MPP Kota Pekanbaru dengan sebelumnya mengambil nomor antrean secara Online atau manual. Hal ini dikarenakan pada aplikasi Sispendum pelayanan yang diberikan pada pengurusan E-KTP hanya KTP pengganti suket, hilang, rusak, dan urgen.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pengurusan E-KTP baru bisa dilakukan di MPP Kota Pekanbaru dengan membawa persyaratan yang ditetapkan. Kemudian masyarakat pengurusan E-KTP baru diambil sidik jari, mata, dan tanda tangan, serta foto diri.

b. Penggantian E-KTP

Penggantian E-KTP diberikan Disdukcapil dalam beberapa kategori seperti terjadinya kehilangan maupun lainnya yang menyebabkan E-KTP tersebut harus diganti.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Melalui aplikasi layanan tunggu (Sispenduk) syaratnya KTP Asli dan KK, jika hilang melampirkan surat hilang dari Polisi dan KK. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Melalui aplikasi Sispenduk pada konten ruang tunggu (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Untuk pelayanan KTP rusak atau hilang melalui aplikasi layanan tunggu (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Untuk pelayanan penggantian atas kerusakan, kehilangan, dan pencetakan E-KTP sementara hanya bisa dilakukan dengan mendaftarkan pada aplikasi Sispenduk. Di mana masyarakat harus memilih salah satu jenis pelayanan yang dibutuhkan seperti penggantian E-KTP atas kerusakan dengan melampirkan mengupload KK sebagai bukti atas identitas diri masyarakat tersebut.

Pengamatan lapangan yang peneliti lakukan terlihat bahwa pengurusan pengganti E-KTP dikarenakan rusak atau hilang bisa dilakukan dengan terlebih dahulu mengunduh aplikasi Sispenduk, kemudian memilih salah satu jenis pelayanan E-KTP yang dibutuhkan yakni penggantian E-KTP atas rusak atau hilang dan cetak E-KTP pengganti Suket.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penggantian E-KTP bisa dilakukan di MPP Kota Pekanbaru dengan terlebih dahulu meregistrasi identitas kependudukannya di Aplikasi Sispenduk. Di mana pada Aplikasi Sispenduk ini bisa digunakan untuk satu kepala keluarga dengan seluruh nama yang ada pada Kartu Keluarga.

c. Perubahan Identitas

Perubahan identitas kependudukan sering kali terjadi dan memang tidak bisa dihindari. Untuk itu Disdukcapil memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam perubahan identitas pada E-KTP yang dimilikinya.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Melapor ke pelayanan yang telah ditentukan dan datang langsung ke Disdukcapil. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Melapor dan datang ke pelayanan (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S,STP,MM salah seorang PNS yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Melapor dan datang langsung ke Disdukcapil (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di Mall Pelayanan Publik)

Tanggapan yang disampaikan para informan di atas memberikan penjelasan bahwa dalam pengurusan E-KTP yang disebabkan perubahan identitas seperti status perkawinan, pekerjaan, alamat, dan lain sebagainya dilakukan dengan cara datang langsung ke MPP Kota Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan.

Beraskan hasil penelitian ditemukan bahwa dalam pengurusan E-KTP dilakukan pada MPP Kota Pekanbaru bisa beragama jenis salah satunya yang saat ini sedang gencarnya pengurusan perubahan identitas dikarenakan pergantian status perkawinan, perubahan alamat.

d. Penggantian Atas Kesalahan Cetak

Penggantian atas kesalahan cetak merupakan salah satu bentuk produk pelayanan yang diberikan Disdukcapil dalam pengurusan E-KTP yang ada di MPP Kota Pekanbaru.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Penggantinya KTP sementara akan segera diperbaiki. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Datang langsung ke tempat pelayanan dan langsung di proses (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Murdinal Guswandi, S,STP.MM salah seorang PNS yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Tata caranya membuka aplikasi Sispenduk (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di Mall Pelayanan Publik)

Penggantian atas kesalahan cetak bisa langsung dilakukan pengurusan dengan data ke MPP Kota Pekanbaru. Di mana masyarakat sebelumnya harus mengambil ruang pelayanan tunggu di aplikasi yang disediakan, di mana masa tunggu yang paling lama 1 minggu untuk mendapatkan pelayanan.

Hasil temuan lapangan didapati bahwa dalam pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru dilakukan dengan 2 cara yakni manual dan Online. Secara manual dilakukan pada setiap pengurusan E-KTP baru dengan datang langsung ke MPP Kota Pekanbaru untuk mendapatkan pelayanan. Sementara pelayanan secara Online diberikan untuk pengurusan E-KTP hilang, rusak, urgen, perubahan identitas, dan pencetakan KTP sementara.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dalam pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru telah ditetapkan beberapa jenis produk pelayanan, yakni secara manual untuk pengurusan E-KTP baru, Online untuk pengurusan E-KTP rusak/hilang/perubahan identitas/urgen dan KTP sementara. Hasil ini memberikan

gambaran bahwa indikator produk pelayanan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru telah baik.

5. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan sangat penting untuk dilihat dalam hal menjalankan prosedur pelayanan di suatu instansi. Begitu juga dengan prosedur pelayanan dalam pengurusan E-KTP tentunya membutuhkan sarana pelayanan yang dalam penelitian ini ditetapkan sarana pelayanan fisik berupa gedung dan sebagainya.

a. Gedung

Gedung merupakan salah indikator sarana pelayanan yang digunakan sebagai tempat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Di mana gedung pada penelitian ini merupakan gedung yang digunakan dalam memberikan pelayanan pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Sangat bagus. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Bagus (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M, Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Sangat bagus (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Informan penelitian secara serentak memberikan tanggapan mengenai gedung pelayanan yang ada di MPP Kota Pekanbaru sangat bagus, sehingga dari faktor gedung sudah dikatakan sangat baik dan megah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengamatan yang peneliti lakukan terlihat bahwa gedung pelayanan di MPP Kota Pekanbaru sangat bagus dan modern, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan. Di mana gedung pelayanan MPP Kota Pekanbaru cukup besar dan luas, dan ditata secara modern sehingga memberikan kesan yang sangat baik.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa gedung MPP Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengurus E-KTP kondisinya sangat baik dan mengikuti perkembangan zaman yang dikatakan modern dengan nuansa yang terkesan sangat mewah seperti Mall tempat pusat perbelanjaan.

b. Ruang Khusus Pelayanan E-KTP

Ruang khusus pelayanan E-KTP merupakan ruang yang digunakan khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat bisa terlayani pada ruang khusus tersebut.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Terdapat 4 ruang layanan E-KTP. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Ada 4 layanan atau 4 orang (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M,Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Ada ruang khusus untuk pelayanan KTP (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Ada ruang tersendiri untuk pelayanan KTP (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Pelayanan yang diberikan petugas pada pengurusan E-KTP berada pada ruang khusus pelayanan Disdukcapil dengan kounter pelayanan khusus yang disediakan sebanyak 4 loket. Di mana masing-masing loket pelayanan dijaga oleh 1 orang pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

Pengamatan yang peneliti lakukan didapati dalam memberikan pelayanan di MPP Kota Pekanbaru telah ditetapkan ruang khusus untuk pelayanan yang diberikan Disdukcapil yang salah satunya pengelolaan E-KTP. Di mana terdapat 4 ruang khusus pelayanan E-KTP, sehingga dalam pelayanan menjadi terarah, sehingga masyarakat tidak salah masuk ruangan dalam mendapatkan pelayanan E-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa dalam memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil terdapat 4 loket pelayanan yang disediakan, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat terlayani dengan baik.

c. Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan ruang yang disediakan sebagai tempat tunggu masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan sebagai tempat tunggu masyarakat sebelum dipanggil untuk mendapatkan pelayanan. Di mana ruang tunggu pada penelitian ini adalah ruang tunggu yang ada di MPP Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pengelolaan E-KTP kepada masyarakat.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Sangat bagus. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Bagus memuaskan (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M.Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Bagus rapi (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Ruang tunggu yang disediakan pada MPP kota Pekanbaru pada pelayanan E-KTP sangat representatif dan baik, sehingga mampu memenuhi kebutuhan bagi masyarakat selama menunggu pelayanan dari pegawai. Namun tidak ada ruang tunggu khusus yang diperuntukkan untuk masing-masing instansi yang memberikan pelayanan di MPP, sehingga terkadang ada masyarakat yang mendapatkan tempat duduk pada ruang tunggu berada pada jenis pelayanan instansi lainnya.

Pengamatan yang telah peneliti lakukan terdapat ruang tunggu yang disediakan MPP Kota Pekanbaru pada selasar ruang tunggu tanpa ada sekat atau pembatas antar instansi yang memberikan pelayanan pada MPP Kota Pekanbaru. Di mana secara umum dalam memberikan pelayanan MPP Kota Pekanbaru telah menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus E-KTP

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan dalam memberikan pelayanan pengurusan E-KTP pada masyarakat yang datang di MPP Kota Pekanbaru telah disediakan ruang tunggu yang memanjang sepanjang stan pelayanan. Hal ini memberikan gambaran bahwa masyarakat disediakan ruang untuk menunggu

panggilan sesuai nomor antrean sebelum mendapatkan pelayanan dari pegawai yang ada.

d. Kapasitas Ruang Tunggu

Kapasitas ruang tunggu adalah daya tampung yang ada pada ruang tunggu apakah mampu menampung seluruh masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan atau sebaliknya.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Sudah cukup lebih baik tidak berlebihan. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Semua pas tidak ada yang berlebihan (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Tanggapan yang disampaikan di atas jelaslah bahwa kapasitas ruang tunggu yang tersedia di MPP Kota Pekanbaru sangat besar untuk menampung masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dengan begitu, semua masyarakat yang datang mendapatkan pelayanan mendapat tempat untuk menunggu antreannya.

Hasil pengamatan lapangan didapati bahwa ruang tunggu yang disediakan MPP Kota Pekanbaru sangat luas dan berbentuk memanjang mengikuti ruang

pelayanan yang disediakan dan kapasitas ruang tunggu bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang menunggu.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa di MPP Kota Pekanbaru telah tersedia ruang tunggu dengan kapasitas yang cukup besar dan mampu menampung masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam jumlah yang banyak.

e. Peralatan Kerja Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP

Peralatan kerja dalam memberikan pelayanan E-KTP merupakan peralatan yang digunakan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan E-KTP.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Sudah sangat baik dan sangat mendukung. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M,Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Terlihat sangat baik dan terkoneksi satu dengan lainnya (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai telah menggunakan peralatan kerja yang sangat baik yakni adanya komputer yang terkoneksi internet dengan seluruh bagian pelayanan E-KTP.

Hasil pengamatan lapangan ditemukan bahwa sarana pelayanan yang dimiliki MPP Kota Pekanbaru sangat baik dan modern. Di mana gedung yang diada cukup representif dan ruang tunggu yang cukup luas, sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan di MMP Kota Pekanbaru.

Di mana dalam memberikan pelayanan petugas Disdukcapil di MPP Kota Pekanbaru telah memiliki peralatan kerja yang sangat baik. Di mana terdapat komputer yang terhubung dengan jaringan internet, sehingga memudahkan petugas dalam mengolah data masyarakat yang dilayaninya.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa indikator sarana pelayanan pengurusan E-KTP yang digunakan pegawai di MPP Kota Pekanbaru dapat dikatakan sangat baik, sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Di mana semua perangkat pelayanan yang digunakan pegawai telah terkoneksi jaringan internet, sehingga dalam pengolahan data masyarakat yang mengurus E-KTP menjadi lebih cepat dan akurat.

6. Sarana Prasarana

Sarana dan prasaran pelayanan menjadi sangat penting dalam mendukung pelayanan. Di mana sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung pelayanan pada penelitian ini dilihat dari segi fisik dan non fisik yang bisa dirasakan masyarakat.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Sangat bersih, rapi dan tersusun, wangi, teratur, dan sangat nyaman tanpa keributan. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Sangat bersih, rapi dan tersusun, wangi, semuanya tersusun rapi dan teratur, serta sangat nyaman tanpa keributan (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Pelayanan dari segi sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan di MPP Kota Pekanbaru sangat memuaskan masyarakat. Di mana ruangan yang tersedia untuk pelayanan E-KTP sangat bersih, rapi, dan tertata, serta wangi, dan jauh dari kebisingan. Hal ini tentunya memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan dari pemerintah pada pengurusan E-KTP

Pengamatan yang peneliti lakukan terlihat bahwa sarana prasarana pendukung dalam pelayanan pengurusan E-KTP yang ada di MPP Kota Pekanbaru sangat baik. Di mana suasana dalam gedung pelayanan sangat nyaman, bersih, rapi, wangi dan jauh dari kebisingan, sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang menunggu antrean untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu sarana prasarana seperti pengeras suara untuk memanggil nomor antrean juga terdengar sangat jelas.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan indikator sarana prasarana yang ada di MPP Kota Pekanbaru sangat baik. Di mana MPP Kota Pekanbaru telah didukung dengan tenaga kebersihan yang setiap harinya melakukan tugas

memberikan ruangan, sehingga ruangan menjadi tertata, rapi, bersih, dan wangi, serta pengeras suara untuk memanggil nomor antrean terdengar dengan jelas.

7. Kompetensi Petugas Pemberian Pelayanan

a. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan daya tanggap yang diperlihatkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Sangat cepat dan tanggap merespon masyarakat yang ingin membuat KTP. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Daya tanggap nya sangat baik dan bagus (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M,Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Sangat baik dan sopan santun (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Pegawai memberikan pelayanan sangat bagus, ramah, dan sopan santun (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat dalam memberikan pelayanan pegawai terlihat ramah dan sopan, selalu bertanya mengenai keperluan dari masyarakat dan bertanya atas pelayanan pelayanan diberikan apakah ada keluhan atau sebaliknya.

Hasil pengamatan yang peneliti peroleh di lapangan terlihat pegawai dalam memberikan pelayanan sangat tanggap atas keperluan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Di mana petugas terlihat ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan dari segi daya tanggap yang ditunjukkan pegawai dalam pelayanan pengurusan E-KTP sudah sangat memuaskan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan terasa humanis dan membuat masyarakat merasa senang atas pelayanan yang diberikan.

b. Cepat Menanggapi

Cepat menanggapi merupakan kecepatan yang diperlihatkan pegawai dalam menanggapi semua keperluan masyarakat yang datang untuk pengurusan E-KTP.

Wawancara dengan ibu Andina Ayu Senjani, S.STP,MM selaku pegawai Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memberikan informasi bahwa:

Respon pegawai sangat baik dan sopan santun menanyakan apa kendala masyarakat. (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pukul 10.30 bertempat di Ruang Mall Pelayanan Publik Pekanbaru).

Hasil wawancara dengan Bapak Wan Hashfi Rardi masyarakat yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Pegawai merespon dengan baik menanyakan apa yang menjadi keluhan masyarakat serta apa kendalanya (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.40 Wib bertempat di Areal Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Bapak Khairul Akmal, SE., M,Si pegawai Honorer yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Mereka merespon dengan baik, menanyakan kepada masyarakat apa saja kesalahan dan keluhannya (Wawancara pada tanggal 10 November 2020 pada pukul 10.30 Wib bertempat di ruang Pelayanan KTP Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Shalsa Biela Dwi Syaputri seorang siswi SMK yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Sabar dan lemah lembut menanyakan baik-baik apa masalah atau kendalanya (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.00 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Wawancara dengan Ibu Yusneli salah seorang IRT yang mengurus E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru memberikan tanggapan bahwa:

Pegawai respons dengan baik dan menanyakan apa keluhan masyarakat. Pegawai juga memberikan pelayanan yang sangat baik sesuai yang diharapkan (Wawancara pada tanggal 09 November 2020 pada pukul 11.20 Wib bertempat di ruang Areal Parkir Mall Pelayanan Publik)

Pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terlihat dalam memberikan pelayanan pegawai terlihat ramah dan sopan, selalu bertanya mengenai keperluan dari masyarakat dan bertanya atas pelayanan pelayanan diberikan apakah ada keluhan atau sebaliknya.

Pengamatan yang peneliti lakukan sejalan dengan yang diungkapkan informan. Di mana petugas dalam memberikan pelayanan sangat cepat merespon kebutuhan masyarakat, seperti masyarakat yang membutuhkan pelayanan pengurusan E-KTP baru dengan tanggap petugas melakukan pengolahan data dan mengarahkan masyarakat tersebut untuk melakukan pendataan pengambilan sidik jari dan mata, foto, dan tangan tangan.

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa indikator kompetensi petugas pelayanan di MPP Kota Pekanbaru dalam pelayanan pengurusan E-KTP sudah sangat memuaskan masyarakat dan dapat dikatakan cukup baik, sehingga pelayanan yang diberikan terasa humanis dan membuat masyarakat merasa senang atas pelayanan yang diberikan.

Dari seluruh indikator yang ditetapkan pada penelitian ini terdapat indikator waktu pelayanan yang belum sesuai dengan standar yang ditetapkan yakni waktu pelayanan untuk satu pengurusan 20 – 25 menit, sementara pada faktanya 30 – 60 menit. Pada kompetensi pegawai terlihat masih pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan masih lamban dalam menyelesaikan pekerjaan pada pelayanan pengurusan E-KTP. Hasil penelitian dari seluruh indikator yang ditetapkan ditemukan secara keseluruhan penerapan standar pelayanan E-KTP pada MPP Kota Pekanbaru teh cukup baik.

C. Hambatan Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

Dalam penelitian ini terdapat beberapa hambatan yang terlihat dari pelayanan yang dilakukan pada MPP Kota Pekanbaru.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dalam pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru yang diberikan terdapat kelemahan dalam menggunakan aplikasi khusus Sispenduk. Di mana tidak semua masyarakat mampu dan mengerti dalam menggunakan aplikasi Sispenduk, dengan cara harus meregistrasi dirinya dan mengupload data sebagai persyaratan. Hambatan yang paling besar terlihat dari jenis pelayanan yang diberikan dengan menggunakan aplikasi Sispenduk hanya pada pengurusan E-KTP rusak/hilang/pengganti dan KTP sementara.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan untuk satu masyarakat 30 menit sampai dengan 1 jam. Tentunya waktu yang digunakan ini sangat lama terutama pada proses pelayanan E-KTP pengganti, rusak/hilang, dan KTP sementara. Dengan waktu pelayanan yang lama tentunya jumlah atau banyaknya masyarakat yang dilayani dalam pengurusan E-KTP menjadi terbatas.

3. Biaya Pelayanan

Tidak ada hambatan dari segi biaya pelayanan. Dikarenakan semua pelayanan diberikan secara gratis terutama dalam pengurusan E-KTP. Dengan demikian untuk biaya pelayanan tidak terdapat hambatan baik dari pemerintah penyedia pelayanan maupun masyarakat penerima pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Tidak terdapat hambatan dalam produk pelayanan yang disediakan pemerintah. Di mana semua produk yang disediakan terutama pada pengurusan E-KTP memang telah menjadi kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan E-KTP baru, pengganti atas Suket, E-KTP rusak/hilang, dan terjadi perubahan identitas seperti status perkawinan, alamat, dan lain sebagainya.

5. Sarana Pelayanan

Tidak terdapat hambatan dari sarana pelayanan yang telah disediakan pemerintah pada MPP Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan khususnya pada pengurusan E-KTP. Di mana gedung tempat pelayanan sangat megah dan representatif dalam memberikan pelayanan.

6. Prasarana pelayanan

Prasarana pelayanan yang terdapat di MPP Kota Pekanbaru sudah sangat baik, sehingga tidak memberikan hambatan dalam segi prasarana pelayanan yang disediakan. Di mana masyarakat telah puas atas sarana pelayanan yang disediakan.

7. Kompetensi Petugas Memberikan Pelayanan

Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan secara umum tidak perlu diragukan lagi. Dikarenakan setiap hari kerja petugas tersebut telah melakukan pekerjaannya, sehingga dari segi kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik dan dirasakan tidak terdapat kekurangan atau hambatan dari kompetensi.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam penelitian ini secara garis besar sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari *Pertama* prosedur pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik pada pelayanan pengurusan E-KTP di MPP Kota Pekanbaru, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Di mana prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan teknis maupun administratif, unit kerja yang bertugas, serta memberikan kemudahan kepada masyarakat, seluruhnya berjalan dengan baik dan bisa diikuti masyarakat dari indikator prosedur pelayanan ini. *Kedua* waktu penyelesaian pengurusan E-KTP telah cukup baik. Di mana durasi waktu pelayanan mengurus E-KTP dibutuhkan 30 menit sampai 60 menit perorang, sehingga jumlah pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi target pelayanan yakni minimal 150 orang perhari. Sementara rentang waktu pelayanan baik itu penyelesaian maupun perbaikan sudah baik yakni hanya 1 hari kerja.

Ketiga biaya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan secara gratis dari pemerintah dalam pengurusan E-KTP. Hal ini memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan dikarenakan tidak mengeluarkan biaya atas

pelayanan yang diberikan pemerintah. *Keempat* produk pelayanan yakni secara manual untuk pengurusan E-KTP baru, Online untuk pengurusan E-KTP rusak/hilang/perubahan identitas/urgen dan cetak KTP pengganti Suket. *Kelima* sarana pelayanan pengurusan E-KTP yang digunakan pegawai di MPP Kota Pekanbaru dapat dikatakan sangat baik, sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Di mana semua perangkat pelayanan yang digunakan pegawai telah terkoneksi jaringan internet, sehingga dalam pengolahan data masyarakat yang mengurus E-KTP menjadi lebih cepat dan akurat.

Keenam sarana prasarana yang ada di MPP Kota Pekanbaru sangat baik. Di mana MPP Kota Pekanbaru telah didukung dengan tenaga kebersihan yang setiap harinya melakukan tugas memberikan ruangan, sehingga ruangan menjadi tertata, rapi, bersih, dan wangi, serta pengeras suara untuk memanggil nomor antrean terdengar dengan jelas. dan *Ketujuh* kompetensi petugas pelayanan di MPP Kota Pekanbaru dalam pelayanan pengurusan E-KTP sudah sangat memuaskan masyarakat dan dapat dikatakan cukup baik, sehingga pelayanan yang diberikan terasa humanis dan membuat masyarakat merasa senang atas pelayanan yang diberikan.

Hambatan yang ditemukan dalam Penerapan Standar Pelayanan E-KTP pada Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yakni pada prosedur pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan aplikasi yang tidak seluruh masyarakat mampu menggunakannya. Kemudian dari segi waktu pelayanan yang begitu lama berkisar

30 menit – 60 menit, sehingga pelayanan yang diberikan hanya sedikit setiap harinya.

B. Saran

Adapun saran yang bisa disampaikan pada penelitian ini yakni:

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan hendaknya tidak berbelit-belit. Di mana bila menggunakan aplikasi cukup hanya satu saja baik dalam mendapatkan antrean maupun dalam mendapatkan pelayanan. Saat ini untuk mendapatkan nomor antrean secara Online masyarakat harus masuk kesitus MPP Kota Pekanbaru, kemudian untuk mendapatkan pelayanan baru masuk ke Sispenduk, sehingga pelayanan secara Online menjadi berbelit-belit. Untuk itu diharapkan pelayanan secara Online hanya menggunakan satu aplikasi saja, sehingga lebih memudahkan masyarakat.
2. Dalam menjalankan pelayanan diharapkan ada standar waktu kerja yang lebih cepat, sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam jumlah besar.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.
- Miles, Matthew & Huberman, A Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Misdianti dan Kartasapoetra. 1993. *Fungsi Pemerintah Daerah dalam Pembuatan Peraturan Daerah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology Jilid 1 dan 2 (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmadi, A. 1994. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pamudji. 2004. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Rauf, Rahyunir dan Yusri Munaf. 2015. *Lembaga Kemasyarakatan di Indonesia*. Editor Sri Maulidiah. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Saefullah, A. Djaja, 2005. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*. Bandung: Mandiri.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Tjahya., Sukiasa, Arjono. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumberdaya Aparatur*. Bandung: Indra Prahasta.

Soetopo dan Sugiyanti, 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI

Syafeii, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.

Syafiie, Inu Kencana. 2014. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 1995. *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Thoha, Miftah. 2002. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi

Wahyuni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Yogyakarta: Andi

Wasistiono, Sadu. 2011. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokus Media.

Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah dari Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya: Insan Cendekia.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Kebijakan Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden nomor 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru