

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

KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU

SKRIPSI

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

ABDUL RAZAK
NPM 137310086

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Abdul Razak
NPM : 137310086
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

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

Pekanbaru, September 2020

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Pembimbing


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


Budi Mulianto, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Abdul Razak
NPM : 137310086
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru


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

Pekanbaru, September 2020

Ketua

Sekretaris


Budi Mulianto, S.IP., M.Si


Nina Yustaini, S.IP., M.Si

Anggota


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

Mengetahui,
Wakil Dekan I,


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: /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 29 Juni 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Selasa tanggal, 30 Juni 2020 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Abdul Razak
NPM : 137310086
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan E- KTP oleh Unit Pelaksanaan TEeknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.**

Nilai Ujian : Angka : " " ; Huruf : " "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Budi Muliando, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Nina Yuslimi, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 30 Juni 2020
An. Dekan

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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 929/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

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

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

MEMUTUSKAN

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

Nama : Abdul Razak
N P M : 137310086
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E- KTP oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Struktur Tim :

1. Budi Muliarto, S.IP., M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
 2. Nina Yulaini, S.IP., M.Si. Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
 3. Dr.H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di Pekanbaru
Pada Tanggal : 29 Juni 2020
Dekan

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

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. Arsip -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Abdul Razak
NPM : 137310086
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 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 administratif dan akademis, oleh karna itu dapat disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, September 2020

Ketua

Sekretaris


Budi Mulianto, S.IP., M.Si


Nina Yusraeni, S.IP., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I,

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,


Indra Safri S.Sos., M.Si


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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Ucapan syukur alhamdulillah serta puji syukur penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas dalam menyusun skripsi ini yang berjudul **“Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**. Dengan segala keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman, penulis berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembaran bab perbab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan program studi. Demikian penulis menyadari bahwa pada lembaran tertentu dari penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para penguji.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut membantu baik dari segi materi maupun dari kesan inspiratif, dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, M.CI selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan dukungan kepada

para mahasiswa serta memberi kesempatan untuk menambah ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.

3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si yang telah memberikan kemudahan dalam menjalankan proses perkuliahan ini.
4. Dosen Pembimbing Bapak Budi Muliando, S.IP., M.Si yang telah memberikan kemudahan-kemudahan dalam konsultasi dan bimbingan sehingga membawa penulis sampai pada akhir dari penelitian skripsi ini.
5. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau khususnya dosen di Jurusan Ilmu Pemerintahan yang memberikan banyak ilmu pengetahuan dalam masa perkuliahan.
6. Bapak dan ibu staff tata usaha fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang banyak memberikan jasa pelayanan dalam melayani segala keperluan dan kelengkapan administrasi yang dibutuhkan penulis.
7. Ayah dan Ibu serta adik saya yang telah memberikan doa-doa serta membantu dalam hal materi, optimisme, segi finansial dan memberikan semangat mengenai proses perkuliahan ini sehingga penulis dapat diberi kemudahan untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman kos, rian, deni, randi, bani, asep, robi, putra, dian yang telah membuat suasana hari-hari terasa kondusif dan inspiratif dan memberikan efek semangat untuk melewati hari-hari

Insyallah atas kebaikan, motivasi dan saran serta dukungan yang pernah diberikan akan mendapat balasan kebaikan dan pahala dari-Nya Amin Yaa Rabbal'alamin.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan didalam penulisan usulan penelitian ini sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, September 2020

Abdul Razak



DAFTAR ISI

SURAT PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
SURAT PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA	iv
SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING	v
SURAT PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
SURAT PERNYATAAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Kegunaan Penilitan	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN	13
A. Studi Kepustakaan	13
1. Pemerintahan.....	13
a. Pengertian Pemerintahan.....	13
b. Fungsi Pemerintahan	14
c. Urusan Pemerintahan.....	16
d. Pemerintahan Sebagai Ilmu.....	17
2. Pelayanan	18
a. Pengertian Pelayanan.....	18
b. Bentuk Pelayanan Pemerintahan	20
c. Teori Pelayanan	21
3. Kualitas Pelayanan	22
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
b. Teori Kualitas Pelayanan.....	23
4. E-KTP.....	25
a. Pengertian E-KTP.....	25
b. Penerapan E-KTP di Indonesia	26
c. Dasar dan Tujuan E-KTP	27
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas.....	28
a. Pengertian	28
b. Tugas dan Tanggung Jawab UPTD	30
c. UPTD Dalam Penerapan E-KTP	31
B. Penelititan Terdahulu.....	31
C. Kerangka Teori	32

D. Hipotesis	33
E. Konsep Operasional	33
F. Operasional Variabel	34
G. Teknik Pengukuran	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Tipe Penelitian	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Penarikan Sampel	39
E. Jenis dan Sumber Data	41
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data dn Uji Hipotesis	42
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	42
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN	43
A. Gambaran Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru	43
1. Kondisi Geografis Daerah Kecamatan Marpoyan Damai	43
2. Penduduk dan Perkembangannya.....	44
3. Keadaan Ekonomi	45
B. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Marpoyan Damai Kota Pekanbaru	46
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Identitas Responden	50
1. Tingkat Usia	50
2. Jenis Kelamin	50
3. Tingkat Pendidikan	51
B. Pembahasan.....	51
1. Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru	51
a. Tangible (Bukti Fisik)	51
b. Reliability (Kehandalan)	54
c. Responsiveness (Daya Tanggap).....	57
d. Emphaty (Empati)	61
e. Assurance (Jaminan)	63
2. Hambatan Pelayanan E-KTP pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan	66
a. Kapabilitas Organisasi	67
b. Lingkungan Eksternal.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR KEPUSTAKAAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jumlah UPTD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	5
I.2	Jumlah Penduduk Kecamatan Marpoyan.....	5
I.3	Jumlah Pegawai Unit Pelaksana Teknis Daerah di Kecamatan Marpoyan	6
II.1	Penelitian Terdahulu	31
II.2	Operasional Variabel	34
III.1	Populasi dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Marpoyan Damai, Pekanbaru.....	40
III.2	Jadwal Kegiatan Penelitian	42
IV.1	Jumlah Penduduk Kecamatan Marpoyan.....	45
V.1	Identitas Responden Menurut Tingkat Usia	50
V.2	Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	50
V.3	Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	51
V.4	Kategori Tangible (Bukti Fisik) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan	52
V.5	Tanggapan Responden Mengenai Tangible (Bukti Fisik) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan	53
V.6	Kategori Realibility (Kehandalan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan	55
V.7	Tanggapan Responden Mengenai Reliability (Kehandalan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan	56
V.8	Kategori Responsiveness (Daya Tanggap) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan	58
V.9	Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness (Daya Tanggap) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan	59
V.10	Kategori Emphaty (Empati) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan	61
V.11	Tanggapan Responden Mengenai Emphaty (Empati) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan.....	62

V.12 Kategori Assurance (Jaminan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan 64

V.13 Tanggapan Responden Mengenai Assurance (Jaminan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan..... 65



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.I Kerangka Pemikiran Tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru	32
IV.1 Struktur Organisasi UPTD Marpoyan Damai.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1	Kuesioner penelitian 77
2	Jawaban kuesioner keseluruhan 79
3	Jawaban kusioner indikator Tangible (Bukti Fisik) No 1-4..... 83
4	Jawaban kuesioner indikator Reliability (Kehandalan) No 5-8 87
5	Jawaban kusioner indikator Responsiveness (Daya Tanggap) No 9-12 91
6	Jawaban kuesioner indikator Emphaty (Empati) No 13-16..... 95
7	Jawaban kusioner indikator Assurance (Jaminan) No17- 20..... 99
8	Foto-Foto Dokumentasi Penelitian 103
9	Surat-Surat Dokumentasi Penelitian 108



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Razak
NPM : 137310086
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftar kan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah penelitian ini adalah benar hasil karya sendiri (Tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bahwa bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian sidang komprehensif 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 ada tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, September 2020

Pelaku Pernyataan,



Abdul Razak

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PEKANBARU
ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai dan juga untuk mengetahui Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan E-KTP di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai. Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data dan mengklarifikasikannya sehingga dapat diperoleh sebuah analisa terhadap masalah-masalah yang dihadapi. Lokasi penelitian dalam penelitian ini akan penulis lakukan di kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru. Sampel penelitian pada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru berjumlah 20 orang dan masyarakat pengguna pelayanan 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data penelitian ini akan menggunakan analisa deskriptif. Adapun hasil penelitian ini adalah Pada indikator *tangible* atau bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan pada kategori kurang baik yaitu 44,16%. Pada indikator *reliability* atau kehandalan dikategorikan kurang baik yaitu dengan persentase 43,33%. Pada indikator *responsiveness* (Daya Tanggap) dikategorikan cukup baik yaitu dengan persentase 56,67%. Pada indikator *Emphaty* (Empati) dikategorikan cukup baik yaitu dengan persentase 59,16%. Pada indikator *Assurance* (Jaminan) dikategorikan kurang baik yaitu dengan persentase 37,50%. Namun berdasarkan standar teknik pengukuran diketahui rata-rata skor jawaban responden pada semua indikator atau tergolong pada cukup terlaksana. Hambatan yang dirasakan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan adalah kekurangan SDM yaitu pegawai yang melaksanakan pelayanan serta kurangnya fasilitas dalam pelayanan E KTP.

Kata Kunci: Pelayanan, E KTP

**THE QUALITY OF E-KTP SERVICE BY THE TECHNICAL
IMPLEMENTATION UNIT OF THE CITY POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE PEKANBARU
ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the quality of E-KTP services in the Technical Implementing Unit of Population and Civil Registration Department in Marpoyan Damai District and also to find out the inhibiting factors that affect the E-KTP service in the Technical Implementing Unit of Population and Civil Registration Department Marpoyan Damai District. This type of research is quantitative descriptive research type, which describes the actual situation of what is available at the time of research by collecting data and clarifying it so that an analysis of the problems can be obtained. The research location in this study will be done by the office of the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Office of Marpoyan Damai District, Pekanbaru. The research sample of employees in the Department of Population and Civil Registration Marpoyan Damai District, Pekanbaru amounted to 20 people and 100 service users. Data collection techniques used are questionnaire, observation and documentation. The data analysis technique of this research will use descriptive analysis. The results of this study are the tangible indicator or physical evidence of the services provided by the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Disability Office in Marpoyan District in the unfavorable category of 44.16%. On the indicator of reliability or reliability is categorized unfavorable with a percentage of 43.33%. In the indicator of responsiveness (Responsiveness) is quite well categorized with a percentage of 56.67%. In the Emphaty (Empathy) indicator, it is categorized quite well, with a percentage of 59.16%. In the indicator Assurance (Guarantee) is categorized as not good, with a percentage of 37.50%. However, based on standard measurement techniques, it is known that the average score of respondents' answers on all indicators or classified as quite implemented. The obstacles felt by the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Disability Office of Marpoyan Subdistrict are the lack of human resources, namely the employees who perform services and the lack of facilities in E KTP services .

Keywords: Services, E KTP

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa : Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kebijakan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, secara eksplisit memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur.

Dalam pelayanan masyarakat saat ini seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi serta komunikasi, saat ini lembaga pemerintah telah mengimplementasikan pelayanan publik berbasis e-gorvernment. Pelayanan yang termasuk berbasis e-gorvernment adalah yang didalamnya memiliki program

seperti dalam bidang pemerintahan (e-KTP), pendidikan (education, e-learning), kesehatan (e-medicine, e-laboratory), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik. Tujuan dari e-gorvernment adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi. Pemanfaatan e-government bagi birokrasi diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih baik (Joko,2018)

Selain itu E-Government memiliki manfaat yang meliputi (1) Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor, (2) Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum karena adanya keterbukaan (transparansi), (3) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya dan (4) Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau video conferencing (Maria, 2015)

Pelayanan publik merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik di satu sisi seyogyanya dibarengi oleh peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri. Sehingga dapat secara optimal mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Tugas pemerintah dalam pembangunan nasional banyak tergantung pada kerja dan kemampuan pegawai negeri sipil. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa kedudukan dan peranan aparat pemerintah sangat penting dan menentukan keberhasilan pembangunan nasional. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Realitas pelayanan publik antara lain tergambar dari proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal, pelayanan seadanya, tidak profesional, serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat.

Tugas pemerintah tidak hanya mengatur saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Aparat birokrasi merasa ada dalam posisi penguasa yang lebih menempatkan diri sebagai pengarah daripada pamong, oleh

karena itu timbul kecenderungan untuk melihat warga masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik.

Salah satu pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah adalah dengan pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada berbagai bidang pada setiap daerah yang nantinya disebut Unit Pelaksana Teknis Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Pekanbaru, Unit Pelaksana Teknis pada setiap daerah menurut pasal 6 menyebutkan bahwa:

1. Pada dinas daerah dan badan daerah dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT).
2. UPT dibentuk untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu perangkat daerah induknya.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Marpoyan merupakan Unit Pelaksana Teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil, sesuai dengan peraturan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Pekanbaru, hal ini terdapat pada pasal 2 pada poin 13 bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Klasifikasi Unit Pelaksana Teknis terdiri dari Unit Pelaksana Teknis tipe A dan tipe B. Unit Pelaksana Teknis tipe A adalah Unit Pelaksana Teknis yang beban kerjanya besar, yang memiliki jam kerja 10.000 jam selama setahun,

berbeda dengan tipe B yaitu 50.000 hingga 60.000 selama setahun. Kepemimpinan Unit Pelaksana Teknis tipe A dipimpin oleh pejabat eselon IV/a sedangkan tipe B dipimpin oleh pejabat eselon IV/b.

Di Kota Pekanbaru memiliki jumlah Unit Pelaksana Teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak jumlah kecamatan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel I.1 Jumlah UPT pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

NO	Kecamatan	Jumlah UPT Kependudukan	Jumlah Pegawai	Tipe
1	Tenayan Raya	1	15	A
2	Tampar	1	21	A
3	Rumbai	1	16	A
4	Rumbai Pesisir	1	18	A
5	Payung Sekaki	1	20	A
6	Marpoyan Damai	1	20	A
7	Bukit Raya	1	16	A
8	Sukajadi	1	19	B
9	Senapelan	1	15	B
10	Sail	1	17	B
11	Pekanbaru Kota	1	28	B
12	Lima Puluh	1	20	B

Sumber: BPS, Kecamatan dalam Angka 2019

Fokus utama penelitian adalah kecamatan Marpoyan Damai yang memiliki 1 UPTD kependudukan dan pencatatan sipil, yang menjadi tanggung jawab administrasi Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Marpoyan adalah sebagai berikut

Tabel I.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Marpoyan

NO	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tengkerang Tengah	18.216	16.125	34.341
2	Tangkerang Barat	11.076	7.601	18.677
3	Maharatu	6.164	5.306	11.470
4	Sidomulyo Timur	14.607	12.231	26.838
5	Wonorejo	8.471	11.693	20.164
6	Perhentian Marpoyan	9.633	10.427	20.060
	Jumlah	68.167	63.383	131.550

(Sumber: BPS, Kecamatan Marpoyan Dalam Angka 2019)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa Unit Pelaksana Teknis Daerah di Kecamatan Marpoyan Damai memiliki wilayah administrasi dengan penduduk 131.550 jiwa. Untuk melayani masyarakat, Unit Pelaksana Teknis Daerah di Kecamatan Marpoyan Damai memiliki pegawai sebagai penggerak organisasi dalam memberikan pelayanan dengan banyak pegawai sebagai berikut:

Tabel I.3 Jumlah Pegawai di Unit Pelaksana Teknis Daerah di Kecamatan Marpoyan Damai

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala UPTD	1
2	Staff UPTD	19
	Jumlah	20

(Sumber: BPS, Kecamatan Marpoyan Dalam Angka 2019)

Unit Pelaksana Teknis Daerah di Kecamatan Marpoyan Damai memiliki tugas dan fungsi yang salah satunya adalah menjadi pelaksana pembuatan E-KTP.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini

dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP nya.

Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Secara sederhana, E-KTP berasal dari kata Electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat E-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi E-KTP. Menurut undang-undang Republik Indonesia No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, kartu tanda penduduk elektronik atau E-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Indonesia. Ini berarti E-KTP merupakan salah satu dokumen wajib yang dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptanya tertib administrasi kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip-prinsip good governance.

Keterlibatan aparat pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan E-KTP ada pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam UU ini ditegaskan, bahwa pemerintah melalui Menteri Dalam Negeri (Mendagri) berkewajiban menyediakan blanko KTP Elektronik (KTP-el) bagi kabupaten/kota, dan menyediakan blanko dokumen kependudukan selain blanko KTP-el melalui Instansi Pelaksana yaitu pemerintah kabupaten/kota

yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Adminduk (administrasi penduduk) Adapun pemerintah provinsi berkewajiban memberikan bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Sedang pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependuduk, dan penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.

Prosedur pelayanan e-KTP tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) No 9 tahun 2011 yang mengatur tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan (NIK) secara nasional. Permendagri inilah yang menjadi acuan dari setiap pelayanan E-KTP di seluruh Indonesia sehingga dalam prosedur pelayanan E-KTP tidak memiliki masalah yang berarti.

Tahapan dalam pembuatan E-KTP pertama adalah melengkapi administrasi yang dibutuhkan, seperti sudah berumur 17 tahun atau yang sudah menikah, surat pengantar dari pihak Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW), Fotokopi Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan pindah dari kota asal, jika pemohon bukan asli warga setempat dan surat keterangan pindah dari luar negeri, dan surat ini harus diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang datang dari luar negeri karena pindah. Kemudian pemohon bersangkutan datang ke kantor pelayanan, setelah penyerahan dokumen, pemohon akan dipanggil untuk pas foto dan pengambilan sidik jari. Jika semua proses sudah selesai, maka pemohon akan diberikan surat pengantar untuk ditunjukkan saat

mengambil E-KTP selanjutnya. Surat ini juga bisa menjadi pengganti kartu identitas sementara selama menunggu pengambilan E-KTP. Semua proses pembuatan E-KTP di kantor pelayanan hanya butuh waktu 30 menit sampai satu jam, tergantung panjangnya antrian. Sedangkan untuk pengambilan E-KTP bisa dilakukan dalam 14 hari kemudian. Namun pada kenyataannya memang banyak yang belum menerima E-KTP padahal proses pembuatan sudah dilakukan berbulan-bulan sebelumnya. Tentunya hal ini menjadi permasalahan bagi masyarakat.

Seperti halnya yang terjadi di Kecamatan Marpoyan Damai E-KTP masih mengalami beberapa kendala sebagai berikut:

1. Fenomena pertama adalah kurangnya pegawai dan fasilitas pendukung pelayanan E KTP. Dikutip dari koran online *Antarariau.com* mempublikasikan bahwa “Usai Viral di Medsos, UPTD Marpoyan Damai Tambah Fasilitas KTP-E”. Berdasarkan media tersebut diketahui bahwa terdapat masyarakat yang mengeluh dengan sulitnya pelayanan E-KTP yang ada pada UPTD, hal ini disebabkan kurangnya fasilitas ruangan elektronik yang mendukung pelayanan E-KTP ini dan petugas yang menjalankan tugasnya dalam pelayanan E-KTP masih terbatas sehingga pelayanan berjalan lambat. Usai pemberitaan tersebut Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru mengatakan akan menambah fasilitas ruangan elektronik dan tenaga honorer untuk mempermudah pelayanan KTP elektronik (KTP-E) di wilayah setempat. Namun hingga penelitian awal ini dilakukan masih terdapat fenomena lain.

2. Fenomena lain yang ditemukan dalam pelayanan E-KTP adalah tidak adanya kepastian waktu kapan E-KTP ini akan selesai. Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP di Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai diketahui bahwa informan tersebut sudah menunggu 3 hingga 6 bulan tetapi E-KTP informan belum selesai dengan alasan kurangnya blangko kertas cetak E-KTP. Hal ini juga didukung dengan pengaduan masyarakat yang dipublikasikan di www.nasional.news yang menyatakan bahwa terdapat salah satu masyarakat yang mengurus E-KTP di Marpoyan Damai namun tidak kunjung selesai, pembuat laporan pengaduan ini menyatakan walaupun sudah kerap menghubungi nomor layanan pengaduan tetap saja E-KTP yang bersangkutan belum selesai hingga berbulan-bulan lamanya.
3. Selain itu berdasarkan observasi awal penelitian salah satu informan penelitian awal penelitian ini juga mengatakan bahwa jam pelayanan dari Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai kurang maksimal, informan menyatakan bahwa pada jam setelah istirahat masyarakat harus masih menunggu beberapa saat sampai pegawai mulai bekerja dan melayani masyarakat.

Fenomena pelayanan yang ditemukan diatas sejalan dengan teori yang akan peneliti gunakan nantinya. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Indikasi permasalahan tentang kualitas pelayanan E-KTP di

Kecamatan Marpoyan Damai seperti dari sisi Tangible (bukti fisik) Kecamatan Marpoyan Damai memiliki keterbatasan Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) yang dibangun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). dari sisi Reliability (reliabilitas), berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudian dari sisi Responsiveness (responsivitas), pemohon menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan. Dari sisi Assurance (jaminan), tidak ada kepastian waktu kapan E-KTP selesai, dan dari sisi Emphaty (empati), jam pelayanan kurang optimal dan harusnya kecamatan bisa buka lebih awal.

Berangkat dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **”Kualitas Pelayanan E-KTP oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena penelitian maka permasalahan pada peneltian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan E-KTP di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai?
2. Apa Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan E-KTP di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai .
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan E-KTP di Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pemikiran, ilmu pengetahuan, pengembangan ilmu pengetahuan, pemahaman dan pengembangan serta menambah keterampilan dibidang pemerintahan khususnya pada pelayanan publik.

2. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan Ilmu Pemerintahan, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap pelayanan publik dan e-government.

3. Kegunaan Praktis

Penelitian ini berguna sebagai sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang secara praktis dan bermanfaat bagi lembaga, instansi pemerintah, maupun swasta yang memerlukan pemikiran-pemikiran tentang hal itu dan sebagai pengabdian di bidang ilmu pengetahuan secara konkrit sehingga dapat dimanfaatkan oleh suatu instansi

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

1. Pemerintahan

a. Pengertian Pemerintahan

Kehadiran pemerintahan dan keberadaan pemerintah adalah sesuatu yang menjadi keharusan bagi proses kewajiban dalam kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat, sekecil apa pun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karena itu kehidupan sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah di dalamnya (Sarundajang, 2015:5).

Menurut Koswara (2016:29) “Pemerintahan dalam arti luas adalah seluruh kegiatan pemerintah, baik menyangkut bidang legislatif, eksekutif maupun yudikatif, dan dalam arti sempit meliputi kegiatan pemerintah yang hanya menyangkut bidang eksekutif “Selain itu menurut Ridwan (2017:2) “Pemerintah diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih, pemerintahan adalah *Besctuurvoering* atau pelaksanaan tugas pemerintah, sedangkan Pemerintah adalah organ/alat atau alat yang menjalankan pemerintahan”.

Berdasarkan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan negara dapat diartikan secara luas dan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif,

legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan negara lain yang bertindak untuk dan atas nama negara. Sedangkan Pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih.

b. Fungsi Pemerintahan

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk dalam keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari sistem sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, istirahat, pakaian dan makanan. Dalam memenuhi kebutuhan dasar itu, manusia perlu bekerja sama dan berkelompok dengan orang lain, dan bagi kebutuhan sekunder maka diperlukan bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati bersama, dan institusi sosial yang berlaku sebagai kontrol dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat.

Menurut Garna (2016:56) lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Menurut (Miftah, 2015:101) fungsi pemerintahan adalah “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

Pendapat lain dikemukakan oleh Ndraha (2016:70) yang menyebutkan secara umum fungsi pemerintahan mencakup:

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

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

c. Urusan Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah ditetapkan untuk mengganti UU 32 Tahun 2004 yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Muatan UU Pemerintahan Daerah tersebut membawa banyak perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satunya adalah pembagian urusan pemerintahan daerah.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Pada penyelenggaraan otonomi luas, urusan pemerintahan yang diserahkan kepada kepala daerah, jauh lebih banyak dibandingkan dengan urusan pemerintahan yang tetap menjadi wewenang pemerintah pusat. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, urusan pemerintahan yang sepenuhnya tetap menjadi kewenangan pemerintah pusat ada 6 bidang yaitu :

- a. politik luar negeri
- b. pertahanan
- c. keamanan
- d. yustisi
- e. moneter dan fiskal nasional

f. agama

Selain enam urusan pemerintahan yang disebutkan diatas, sisanya menjadi wewenang pemerintah daerah, sehingga dengan demikian, urusan yang dimiliki oleh pemerintah daerah menjadi tidak terbatas. Daerah dapat menyelenggarakan urusan pemerintahan apa saja selain enam bidang yang telah dikemukakan diatas, asalkan daerah mampu menyelenggarakan dan mempunyai potensi untuk dikembangkan guna meningkatkan kesejahteraan rakyat pada saat menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang daerah, pemerintah daerah menyelenggarakan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Tugas pembantuan pada dasarnya merupakan keikutsertaan daerah atau desa, termasuk masyarakatnya atas penugasan atau kuasa dari pemerintah pusat atau daerah untuk melaksanakan urusan dibidang tertentu.

d. Pemerintahan Sebagai Ilmu

Defenisi ilmu pemerintahan oleh Koswara (2016:5) adalah: “Ilmu pengetahuan yang secara mandiri menyelenggarakan studi tentang cara-cara bagaimana pemerintahan negara disusun dan difungsikan, baik secara internal maupun eksternal dalam upaya mencapai tujuan negara”. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu terapan karena mengutamakan segi penggunaan dalam praktek, yaitu dalam hal hubungan antara yang memerintah (penguasa) dengan yang diperintah atau rakyat.

Objek material ilmu pemerintahan secara kebetulan sama dengan objek material ilmu politik, ilmu administrasi negara, ilmu hukum tata negara dan ilmu

negara itu sendiri, yaitu negara. Objek formal ilmu pemerintahan bersifat khusus dan khas, yaitu hubungan-hubungan pemerintahan dengan sub-subnya (baik hubungan antara Pusat dengan Daerah, hubungan antara yang diperintah dengan yang memerintah, hubungan antar lembaga serta hubungan antar departemen), termasuk didalamnya pembahasan output pemerintahan seperti fungsi-fungsi, sistem-sistem, aktivitas dan kegiatan, gejala dan perbuatan serta peristiwa-peristiwa pemerintahan dari elit pemerintahan yang berkuasa.

Van Poelje dalam Hamdi (2017:51) menegaskan bahwa: “Pemerintahan dapat dipandang sebagai suatu ilmu yaitu yang mengajarkan bagaimana cara terbaik dalam mengarahkan dan memimpin pelayanan umum”. Defenisi ini menggambarkan bahwa pemerintahan sebagai suatu ilmu mencakup 2 (dua) unsur utama yaitu : pertama, masalah bagaimana sebaiknya pelayanan umum dikelola, jadi termasuk seluruh permasalahan pelayanan umum, dilihat dan dimengerti dari sudut kemanusiaan. kedua, masalah bagaimana sebaiknya memimpin pelayanan umum, jadi tidak hanya mencakup masalah pendekatan yaitu bagaimana sebaiknya mendekati masyarakat oleh para pengurus, dengan pendekatan terbaik, masalah hubungan antara birokrasi dengan masyarakat, masalah keterbukaan juga keterbukaan yang aktif dalam hubungan masyarakat, permasalahan psikologi sosial dan sebagainya.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Defenisi pelayan menurut Moenir (2016: 26) yaitu “Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Groonros dalam Ratminto dan Atik (2015:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berbeda dengan Supranto (2016:227) mengatakan bahwa “pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut” Kemudian menurut Sampara dalam Sinambela (2016:5) “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya.

Davidow dan Utal menjelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*) (Sutopo dan Adi Suryanto, 2017:34). Dengan uraian tersebut di atas, pelayanan adalah suatu usaha, kegiatan, atau aktivitas yang ditawarkan dan dilakukan oleh perseorangan atau organisasi kepada konsumen atau pihak lain yang dilayani untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

b. Bentuk Pelayanan Pemerintahan

Bentuk Pelayanan pemerintah salah satunya adalah pelayanan publik. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Sinambela (2016:5) “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang

pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian 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.

c. Teori Pelayanan

Menurut Ratminto dan Winarsih (2015:245) “Beberapa azas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Empati dengan *costumers*
Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa layanan.
2. Pembatasan prosedur
Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan
Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan
Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan wewenang
Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi wewenang.
6. Transparansi biaya
Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9. Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan”.

3. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas dalam kamus bahasa Indonesia adalah baik buruknya sesuatu, kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan. Jadi kualitas adalah ukuran relatif kebaikan. Dalam realitas sehari-hari secara operasional, produk berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan (Supriyono, 2015:13) sedangkan definisi terinci mengenai kualitas produk dan jasa dikemukakan oleh Feigenboum dalam Sugiarto (2016:16) yaitu “Keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembuatan dan pemelihara yang membuat produk dan jasa yang digunakan tersebut dapat memenuhi harapan pelanggan”.

Kualitas Pelayanan berasal dari kata “kualitas“ dan “pelayanan”. Kualitas berasal dari *quality*, artinya mutu, (John Echolas dan Hasan Shadaly: 2014:32). Kata “kualitas” memiliki makna kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Juran dalam Fandy Tjiptono (2013:43). Sedangkan Pelayanan berasal dari kata

“layan” memperoleh imbuhan “pe-an”. Layan artinya bantu, sedangkan pelayanan artinya hal memberikan layanan, bantuan, atau usaha melayani orang lain, dll. (KBBI:2016:290). Dalam pengertian lain, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2014:98).

Dengan begitu, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang menunjukkan adanya kecocokan, kesesuaian, bermutu, dalam hal memberikan atau membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya secara langsung. Kualitas pelayanan menunjukkan pada mekanisme, aktivitas, dan kesesuaian antara yang diberikan kepada orang lain dan kebutuhan serta kepuasan pengguna (*user*) atau yang membutuhkan.

b. Teori Kualitas Pelayanan

Menurut Sugiarto (2016:16) menyatakan bahwa “Suatu kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan”. Kualitas tersebut dinilai baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan setara harapan pelanggan. Jika nasabah/pelanggan mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut di nilai jelek. Pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Parasuraman (2016:78) menilai bahwa “Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh *expected service and percerved service*”. Jika pelayanan yang di terima sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan tersebut adalah baik dan memuaskan, dan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan tersebut adalah ideal. Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung dari

kemampuan penyedia jasa pelayanan dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *Servqual (Service Quality)*. Menurut Zeithami dalam Tjiptono (2016:266) “*Servqual* merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atau kualitas layanan yang meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (Bukti Langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- b. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* (Jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan.
- e. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.”.

Service quality (kualitas pelayanan) adalah dasar bagi pemasar jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah kinerja yang berkualitas dan kinerja itu sendiri yang dibeli oleh konsumen. *Service quality* (kualitas pelayanan) jauh lebih sukar

didefinisikan, dijabarkan, dan diukur dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama dikembangkan dan diterapkan untuk barang berwujud (*tangible goods*), maka untuk jasa berbagai upaya justru dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu (Tjiptono, 2016:266).

4. E- KTP

a. Pengertian E-KTP

E-KTP menurut UU No.24 tahun 2013 perubahan dari UU No. 23 tahun 2006 tentang administrasi pendudukan adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. E-KTP mencantumkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah Nomor Induk Kependudukan yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada diri seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK diberikan setelah dilakukan pencatatan biodata penduduk dan perekaman sidik jari. Satu orang hanya akan memiliki satu NIK dan dicantumkan dalam E-KTP, artinya satu NIK satu E-KTP.

Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Secara sederhana, E-KTP berasal dari kata Electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat E-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi E-KTP. Menurut undang-undang Republik Indonesia No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, kartu tanda penduduk elektronik atau E-KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah

Indonesia. Ini berarti E-KTP merupakan salah satu dokumen wajib yang dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptanya tertib administrasi kependudukan dan setiap instansi pelaksana pelayanan publik wajib melaksanakan urusan administrasi kependudukan serta perlu menerapkan dan menjalankan prinsip-prinsip good governance.

b. Penerapan E-KTP di Indonesia

Penerapan awal KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip atau E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.

Pelaksanaan Program Nasional Penerapan KTP Elektronik yang dikelola oleh pemerintah pusat Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri, yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Yang menjadi leading sector di daerah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya, yang terkait dengan program KTP Elektronik. Penerapan teknologi KTP Elektronik merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, dalam menunjang sistem operasional dan hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dijelaskan bahwa “Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1(satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup”,

Penerapan program E-KTP secara nasional ini sudah diluncurkan sejak tahun 2009 dengan menjadikan 6 Kabupaten/Kota sebagai pilot project E-KTP.

Keenam Kabupaten/Kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta, Denpasar, Cirebon dan Bali. Untuk Kota Padang ditunjuk Kecamatan Padang Selatan. Dipilihnya Kecamatan Padang Selatan sebagai lokasi penelitian E-KTP karena beberapa alasan, yaitu: (1) Data kependudukannya valid; (2) Tingginya kesadaran penduduk untuk memberikan data yang benar; dan (3) Operator yang dimiliki punya etos kerja yang tinggi. Program E-KTP merupakan program pemerintah pusat untuk mewujudkan data base masyarakat dengan sistem komputerisasi dan online secara nasional.

c. Dasar dan Tujuan E-KTP

Kebijakan pemerintah tentang E-KTP inidilatar belakangi oleh sistem pembuatan konvensional yang sebelumnya dilakukan di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang dapat menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya: untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus untuk menciptakan kartu identitas tunggal maka di buatlah program E-KTP berbasis NIK yang berarti satu orang hanya memiliki satu NIK satu E-KTP karena E-KTP memuat informasi yang sangat detail tentang si pemilik E-KTP tersebut yang terpusat dalam suatu data kependudukan Nasional.

Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan E-KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tinggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarnegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP dan tanda tangan pemilik E-KTP sehingga tidak ada lagi kemungkinan terjadinya E-KTP ganda (Dewi Karnova dan Maryani, 2017 : 248)

E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal berikut:

1. Menghindari pajak.
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh Kota
Mengamankan korupsi.
3. Menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris) (Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006).

5. Unit Pelaksana Teknis Dinas

a. Pengertian

Dinas Daerah Provinsi merupakan unsure pelaksana Pemerintah Provinsi dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab

kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi. Dinas Daerah Provinsi mempunyai tugas melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang dilimpahkan oleh Pemerintah Pusat kepada Gubernur selaku Wakil Pemerintah dalam rangka dekonsentrasi. Untuk melaksanakan kewenangan Provinsi di Daerah Kabupaten/Kota, dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Daerah (UPTD) provinsi yang wilayah kerjanya meliputi satu atau beberapa Daerah Kabupaten/Kota. UPTD tersebut merupakan bagian dari Dinas Daerah Provinsi.

UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) adalah suatu bidang yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) banyak menangani berbagai bidang catatan kependudukan.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pelayanan Administrasi Kependudukan tentunya perlu diganti yang sesuai dengan kebutuhan sekarang ini.

Untuk menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kecamatan secara efektif dan efisien dapat dibentuk UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pembentukan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota diprioritaskan di kecamatan, dengan kondisi geografis terpencil, sulit dijangkau transportasi umum, dan sangat terbatas akses pelayanan publik, dengan kepadatan atau mobilitas Penduduk tinggi atau melebihi angka normal rasio kepadatan atau mobilitas Penduduk sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan, dan/atau yang memerlukan efektivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.

1. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
2. Ketentuan lebih lanjut mengenai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota diatur dalam Peraturan Menteri.

b. Tugas dan Tanggung Jawab UPTD

Tugas, Pokok dan Fungsi (Tupoksi) merupakan sesuatu yang sangat penting bagi pegawai, karena tugas, pokok dan fungsi tersebut digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas-tugas seorang pegawai. Tugas pokok pada masing-masing UPTD pada setiap daerah dan bidang tentunya akan berbeda.

Dalam Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 12 tahun 2009 pada UPTD “Catatan kependudukan adapun tugas dan tanggung jawab UPTD adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilaksanakan
2. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk termasuk pelayanan e KTP
3. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
4. Melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan, kelurahan dan satuan kerja terkait lainnya
5. Melaksanakan program K3
6. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian pengawasan dan pembinaan terhadap kegiatan dibidangnya
7. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicapai

8. Membuat laporan dan melaksanakan tugas lainnya yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugasnya”

c. UPTD dalam Penerapan E KTP

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

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini adalah penelitian lanjutan, dimana penelitian ini sebelumnya yaitu

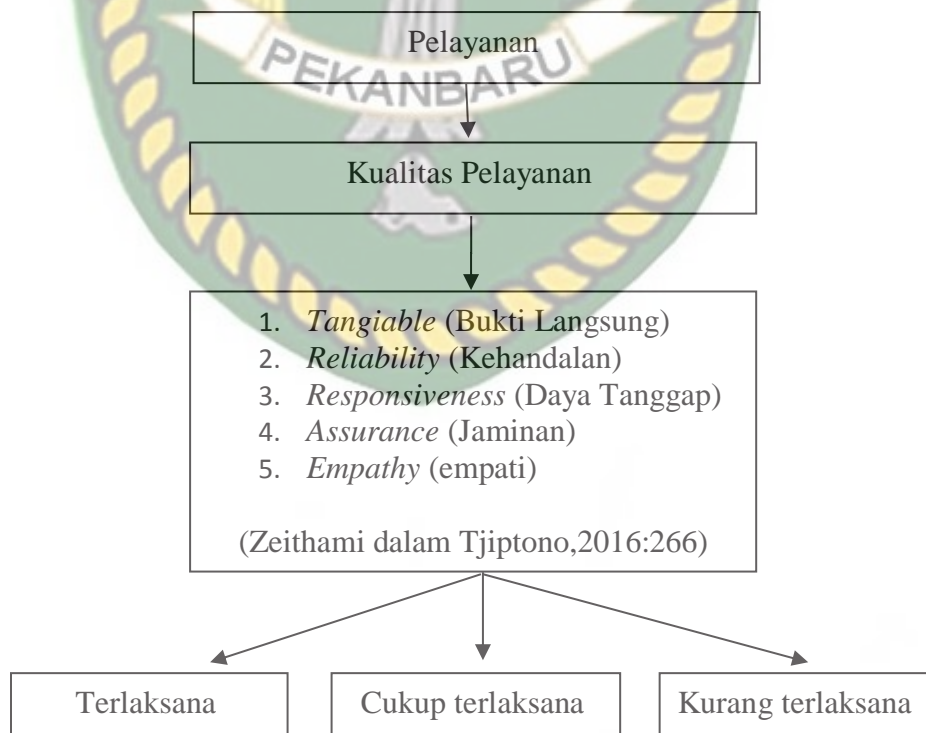
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil
1	Marthina Tahadju (2019)	Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu	Pelayanan	Penelitian kualitatif	Pelayanan pengurusan KTP-el di Kantor Camat Palu Barat Kota Palu belum terlaksana secara maksimal
2	Muamar Maldi Wijaya (2017)	Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Rajabasa (Studi di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar	Kualitas Pelayanan	Deskriptif Kuantitatif	Terdapat 76 responden (77,6%) yang masuk ke dalam kategori tinggi tingkat penilaian terhadap kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Rajabasa, 19 responden (19,4%) masuk ke

		Lampung)			dalam kategori sedang dan 3 responden (3%) masuk ke dalam kategori rendah..
3	Ayudini Samudri (2017)	Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar	Kualitas Pelayanan	Deskriptif Kuantitatif	Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah berkualitas namun belum maksimal.

C. Kerangka Teori

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil, Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru.



Sumber :Modifikasi Penulis, Desember 2020

D. Hipotesis

1. Ha : Jika tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat rendah, maka kualitas pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru kurang terlaksana
2. Ho : Jika tingkat kepuasan yang diterima oleh masyarakat tinggi, maka kualitas pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru terlaksana

E. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman maka berikut ini adalah penjelasan:

1. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
2. Tangibles (bukti fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
3. Reliability (kehandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

4. Responsiveness (responsivitas), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
5. Assurance (jaminan), yakni perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
6. Empathy (empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

F. Operasional Variabel

Tabel II.2: Operasional Variabel

Konsep Operasional	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Pengukuran
(Zeithami dalam Tjiptono, 2013:266) mengemukakan bahwa kualitas	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	a. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan b. Ruang Pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		<i>Realibility</i>	a. Kecermatan petugas dalam melayani b. Kemampuan memberikan solusi	Baik Cukup Baik Kurang Baik

layanan atau service quality merupakan elemen kritis dari persepsi pelanggan akan produk jasa yang diterimanya. Khususnya dalam suatu produk yang murni jasa, service quality akan menjadi elemen yang dominan dalam penilaian pelanggan			c. Kemampuan komunikasi	
	<i>Responsiveness</i>	a. Merespon Setiap Pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas melakukan pelayanan dengan teliti c. Inisiatif dalam melayani masyarakat	Baik Cukup Baik Kurang Baik	
	<i>Emphaty</i>	a. Mendahulukan kepentingan pemohon b. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif c. Melayani dengan menghargai setiap pelanggan	Baik Cukup Baik Kurang Baik	
	<i>Assurance</i>	a. Pegawai memberi jaminan kesiapan bahan kepada masyarakat b. Membuat masyarakat merasa aman saat menggunakan pelayanan c. Pegawai yang sopan dalam melaksanakan pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik	

Sumber: (Zeithami dalam Tjiptono , 2013:266)

G. Teknik Pengukuran

Adapun dalam melihat pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran terhadap variabel

penelitian dan pengukuran terhadap seluruh indikator variabel penelitian, dengan penilaian terlaksana, cukup terlaksana dan kurang terlaksana. Untuk mengarah kepada analisa data, maka pengukuran variabel penelitian dilakukan sebagai berikut :

A. Tangible

1. Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden menjawab indikator baik (67-100).
2. Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban cukup baik (34-66).
3. Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban kurang baik (00-33).

B. Realibility

1. Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden menjawab indikator baik (67-100).
2. Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban cukup baik (34-66).
3. Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban kurang baik (00-33).

C. Responsiviness

1. Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden menjawab indikator baik (67-100).
2. Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban cukup baik (34-66).

3. Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban kurang baik (00-33)

D. Emphaty

1. Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden menjawab indikator baik (67-100).
2. Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban cukup baik (34-66).
3. Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban kurang baik (00-33).

E. Assurance

1. Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden menjawab indikator baik (67-100).
2. Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban cukup baik (34-66).
3. Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan dari jumlah responden memberikan jawaban kurang baik (00-33).

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data dan mengklarifikasikannya sehingga dapat diperoleh sebuah analisa terhadap masalah-masalah yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2013:35) “Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variable satu dengan yang lain”. Pada penelitian ini peneliti memakai pendekatan penelitian kuantitatif dimana penulis akan mendeskripsikan data penelitian berdasarkan angka yang diperoleh dari pemerolehan data penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini akan penulis lakukan di kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru. Peneliti memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian sebab fenomena penelitian yang diobservasi ditemukan di lokasi ini. Dan peneliti juga ingin mengetahui bagaimana mekanisme kerja yang ada di unit pelaksana teknis daerah tersebut.

C. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai,

Pekanbaru yang berjumlah 20 orang, dan peneliti juga melibatkan masyarakat penerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Marpoyan Damai, Pekanbaru dengan jumlah populasi 131.550 orang.

Sampel penelitian pada pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai, Pekanbaru berjumlah 20 orang dengan menggunakan teknik sensus yang mengambil seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Sedangkan pada sampel masyarakat penerima layanan menggunakan teknik sampel oleh Slovin. Sampel pada metode slovin diambil dari populasi dengan menggunakan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% yaitu 100 orang.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode sensus pada sampel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Marpoyan Damai, Pekanbaru. Menurut Sugiyono (2013:78), metode sensus atau sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Sedangkan pada sampel masyarakat penerima layanan menggunakan teknik sampel oleh Slovin. Sampel pada metode slovin diambil dari populasi dengan menggunakan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (Sugiyono, 2013:89) sebagai berikut:

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

$$= \frac{131550}{131550.(0.1)^2+1}$$

$$= \frac{131550}{1315,5+1}$$

$$= \frac{131550}{1316.5}$$

$$= 99,92 \text{ responden (dibulatkan menjadi 100)}$$

Keterangan :
 n : Ukuran Sampel
 N : Ukuran Populasi
 D : Galat Dugaan

Berdasarkan rumus slovin di atas maka sampel masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Marpoyan Damai, Pekanbaru pada penelitian adalah 100 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Marpoyan Damai, Pekanbaru.

NO	Keterangan	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala UPTD	1	1	100%
2	Staff UPTD	19	19	100%
3	Masyarakat Penerima Pelayanan	131.550	100	8%
	Jumlah	131.570	120	

Sumber : Modifikasi Penulis 2020

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu pengumpulan data penelitian berdasarkan hasil kuisioner. Data ini berupa pertanyaan mengenai kualitas pelayanan E-KTP oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data BPS, kecamatan dalam angka dan literatur buku atau dokumentasi lainnya yang berkaitan dengan keperluan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang biasanya dilakukan untuk survei penagkuan diri terdiri dari dua cara diantaranya :

1. Kuisisioner

Merupakan proses untuk memperoleh keterangan untuk mencapai tujuan penelitian dengan cara memberikan pertanyaan mengenai pelaksanaan fungsi dengan responden atau pihak-pihak yang terkait dengan penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih kuisisioner sebagai alat pengumpul data karena responden penelitian cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas, kemudian peneliti menggunakan kuisisioner sebab penelitian ini memiliki variabel yang sudah pasti untuk di ukur dengan pertanyaan atau pernyataan tertulis dalam kuisisioner.

2. Observasi

Merupakan pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam hal ini, peneliti mengamati secara langsung keadaan kantor. Peneliti melakukan observasi sebagai data pendukung dari data kuisisioner yang telah diberikan untuk memperkuat hasil temuan penelitian.

3. Dokumentasi

yaitu terhadap dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan permasalahan yang diangkat. Hal ini dilakukan juga sebagai data pendukung serta bukti fisik dari hasil penelitian ini.

G. Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis

Teknik analisa data penelitian ini akan menggunakan analisa deskriptif terhadap data kuantitatif yaitu mendeskripsikan data melalui angka dari perolehan pengumpulan data. Uji hipotesis diperoleh setelah hasil penelitian menunjukkan apakah hasil penelitian sesuai atau tidak dengan hipotesa penelitian.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Adapun perincian jadwal waktu kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.2 : Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																							
		November-Desember				Januari				Februari				Maret-Juni				Juli-Agustus				September			
		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 Judul UP																								
2	Penyusunan UP																								
3	Seminar UP																								
4	Revisi UP																								
5	Survey Lapangan																								
6	Riset																								
7	Analisis Data																								
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																								
10	Ujian Konfrehensif																								
11	Revisi Skripsi																								

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN

A. Gambaran Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

1. Kondisi Geografis Daerah Kecamatan Marpoyan Damai

Keseluruhan Sidomulyo Timur terletak dalam Wilayah Kecamatan Marpoyan Damai. Kelurahan dan desa ini berada dalam daerah Kotamadya tingkat II pekanbaru merupakan kecamatan baru berdasarkan kebijaksanaan pengembangan atau pembaharuan batas-batas wilayah Kotamadya Pekanbaru.

Dengan Keputusan Menteri atau Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987. Keputusan tersebut telah diikuti dengan surat keputusan Pemerintah Daerah Tingkat I Propinsi Riau No. 19 tanggal 19 september 1987. Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari 446,50 Km² , terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 kelurahan/Desa dari hasil pengukuran/pematokan dilapangan oleh BPN Tk I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632,26 Km².

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkat pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintah dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka di bentuklah kecamatan baru dengan perda Kota Pekanbaru No. 3 tahun 2003 menjadi 12 kecamatan dan kelurahan baru dengan perda kota pekanbaru No. 4 tahun 2003 menjadi 58 kelurahan.

Kecamatan marpoyan damai yang merupakan salah satu kecamatan yang baru bagi realisasi pelaksanaan tentang perubahan kotamadya daerah tingkat II

Pekanbaru Kabutaen Kampar tanggal 21 sebtember 2004 yang sekaligus di rangkaiakan dengan pelantikan camatnya pada waktu itu, sesuai dengan P.P.No.35 tahun 2003 Kecamatan Marpoyan Damai terdiri dari enam kelurahan, yaitu:

- a) Tengkerang Tengah
- b) Tangkerang Barat
- c) Maharatu
- d) Sidomulyo Timur
- e) Wonorejo
- f) Perhentian Marpoyan

Di wilayah kecamatan marpoyan damai keadaan tanahnya datar dan berawah-rawah sehingga sangat cocok untuk areal pertanian dan perkebunan serta sentral industri batu bata dan sebagainya. Marpoyan damai terletak di kelurahan sidomulyo timur dimana batas-batas wilayahnya:

- a) Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Bukit Raya
- b) Sebelas selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar
- c) Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Kampar
- d) Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Tampan

2. Penduduk dan Perkembangannya

Penduduk dan perkembangannya pada suatu daerah dari waktu ke waktu dapat disebabkan oleh dua faktor yaitu kelahiran atau terjadinya suatu proses penurunan tingkat kematian yang tidak diikuti oleh perbedaan diantara tingkat kelahiran dan tingkat kematian. faktor lain adalah migrasi yaitu, perpindahan penduduk dari suatu daerah kedaerah lain. Demikian juga halnya dengan daerah

kecamatan marpoyan damai, perkembangan penduduknya juga tidak lepas dari faktor kelahiran dan migrasi. Perkembangan penduduk di kecamatan marpoyan damai terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1: Jumlah Penduduk Kecamatan Marpoyan

NO	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tengkerang Tengah	18.216	16.125	34.341
2	Tangkerang Barat	11.076	7.601	18.677
3	Maharatu	6.164	5.306	11.470
4	Sidomulyo Timur	14.607	12.231	26.838
5	Wonorejo	8.471	11.693	20.164
6	Perhentian Marpoyan	9.633	10.427	20.060
	Jumlah	68.167	63.383	131.550

(Sumber: BPS, Kecamatan Marpoyan Dalam Angka 2019)

3. Keadaan Ekonomi

Penduduk disamping merupakan objek juga sebagai subjek pembangunan, untuk itu perlu diketahui segala aspek yang menyangkut tentang penduduk, apabila ingin mengetahui persoalan-persoalan ekonomi yang berkaitan dengan kependudukan. Dalam menunjukkan aktifitas produksi dan kegiatan ekonomi, pendidikan memang peranan yang penting dimana pendidikan tersebut menjadi unsur yang dapat menyediakan tenaga kerja, skill, manajemen, dan tenaga usahawan yang diperlukan sebagai subjek kegiatan ekonomi sehingga pembangunan di bidang ekonomi dapat berjalan dengan lancar. Pola usaha dan kegiatan ekonomi penduduk di Kecamatan Marpoyan Damai tidak sama. Mata

pencaharian sebagian besar penduduk berdasarkan daftar monografi Kecamatan Marpoyan Damai masyarakat yang bekerja berjumlah 88.903 orang atau 69.85%, sedangkan yang belum/tidak bekerja berjumlah 21.452 orang atau 16.85%, yang bersekolah berjumlah 16,919 orang atau 13.29%.

B. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru mempunyai wilayah kerja di Kecamatan. Unit pelaksanaan ini adalah unsur pelaksana sebagian kegiatan teknis operasional dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil . Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru mempunyai tugas memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan serta melaksanakan pembinaan administrasi pelaksanaan tugas-tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

a) Visi

“Terwujudnya pelayanan yang baik dan menyenangkan”

b) Misi

- 1) Pelayanan yang ramah dan simpatik.
- 2) Pelayanan yang cepat dan tepat.
- 3) Pelayanan yang transparan dan efisien.

- 4) Pelayanan yang memiliki kepastian hukum.

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a) Penyusunan rencana kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru.
- b) Pelaksanaan pelayanan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c) Pelaksanaan koordinasi internal dan lintas sektoral kegiatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun kegiatan dari Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- a) Melaksanakan kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Administrasi dan teknis semua unsur di bidang, dalam lingkungan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru.
- b) Menyelasaikan dan melaporkan Administrasi pertanggung jawaban kegiatan yang telah dilaksanakan.
- c) Melayani masyarakat yang ingin membuat dan mengambil Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- d) Melayani masyarakat yang ingin membuat dan mengambil Akta Kelahiran, Akta Kematian.

- e) Membuat Surat Keterangan yaitu Surat Keterangan Dinas dan pembuatan Surat Keterangan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
- f) Melegalisir, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) Akta Kelahiran, dan Surat Keterangan.
- g) Mengarsipkan Surat beserta legalisir KTP, KK, dan Akta Kelahiran yang telah diambil.

Dalam rangka pelaksanaan tugas teknis operasional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas dan fungsi unit pelaksana teknis dinas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Adapun struktur organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru dilihat dibawah ini.



GAMBAR IV.1: STRUKTUR ORGANISASI UPTD MARPOYAN DAMAI



Sumber: Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan Kota Pekanbaru, 2020.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden yang digunakan sebagai sumber data dalam penelitian berjumlah 120 orang dengan identitas sebagai berikut:

1. Tingkat Usia

Pada penelitian ini adapun tingkat usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel V.1: Identitas Responden Menurut Tingkat Usia

No.	Tingkat Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase
1.	≤ 20	-	-
2.	21 – 29	10	8,33%
3.	30 – 39	80	66,66%
4.	≥ 40	30	25%
Jumlah		120	100%

Sumber : Olahan Data 2020

Dari tabel di atas dapat diketahui tingkat umur responden yaitu berusia berusia 21-29 tahun sebanyak 10 orang, kemudian 80 orang berusia 30–39 tahun dan 30 orang diatas 40 tahun.

2. Jenis Kelamin

Jumlah responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel V.2: Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	75	62,50 %
2.	Perempuan	45	37,50 %
Jumlah		120	100%

Sumber: Olahan Data 2020

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah 75 orang dan jumlah responden perempuan adalah 45 orang.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang pada umumnya menentukan sikap dan tindakan seseorang dalam melakukan pekerjaan.

Tabel V.3: Identitas Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	≤ SLTA	22	18,33%
2.	SLTA	59	49,16%
3.	D3	13	10,83%
4.	Sarjana (S1)	26	21,66%
	Jumlah	120	100%

Sumber : Olahan Data 2020

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 120 orang responden, terdapat sebanyak 22 responden (18,33%) berpendidikan dibawah SLTA. Kemudian sebanyak 59 responden (49,16%) berpendidikan SLTA, kemudian 13 responden (10,83%) berpendidikan D3 dan 16 orang responden (21,66%) berpendidikan sarjana (S1). Dengan demikian pada umumnya jumlah responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berpendidikan SLTA.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan E-KTP Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru

a. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible (bukti fisik) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan suatu organisasi, serta penampilan pegawai dari organisasi tersebut.

Pada indikator ini berisikan tanggapan masyarakat mengenai penggunaan nomor antrian pada pelayanan administrasi kependudukan, kelengkapan fasilitas pada pelayanan administrasi kependudukan dan penampilan unit pelaksana dalam melayani masyarakat penerima layanan. Untuk melihat kategori pelayanan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4: Kategori Tangible (Bukti Fisik) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	40-53	Kurang Baik	53	44,16
2	54-67	Cukup Baik	40	33,34
3	68-81	Baik	27	22,50
	Jumlah		120	100

Sumber : Olahan Data 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa *tangible* atau bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan pada kategori kurang baik, yaitu sebanyak 53 atau 44,16%. Hal ini dapat terjadi karena berdasarkan observasi peneliti bahwa masih ada kekurangan pada fasilitas pelayanan. Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru pada awalnya kekurangan alat untuk ruang fasilitas elektronik untuk mendukung pelayanan E-KTP. Walaupun hal ini sempat diberitakan di media sosial dan sudah menambah ruang fasilitas tersebut sudah ditambah, namun penggunaannya belum maksimal karena kekurangan pegawai untuk mengoperasikan ruangan tersebut.

Untuk melihat jawaban responden berdasarkan pilihan jawaban pada kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5: Tanggapan Responden Mengenai Tangible (Bukti Fisik) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Penggunaan nomor antrian pada pelayanan administrasi kependudukan	-	29 (24,16%)	49 (40,83%)	42 (35%)	-	120 (100%)
2	Kelengkapan fasilitas pada pelayanan administrasi kependudukan	-	23 (19,16%)	54 (45,00%)	43 (35,83%)	-	120 (100%)
3	Penampilan unit pelaksana dalam melayani masyarakat penerima layanan	-	26 (21,66%)	51 (42,50%)	43 (35,83%)	-	120 (100%)
4	Kenyamanan ruangan pelayanan	-	22 (18,33%)	54 (45,00%)	44 (36,66%)	-	120 (100%)
	Jumlah		100 (20,83%)	208 (43,33%)	172 (35,83%)	-	

Sumber : Olahan Data 2020

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dominan pada tanggapan respon pada tiap pernyataan adalah cukup puas yaitu pada persentase 43,33%. Selain itu terdapat 35,83% responden pada kategori tidak puas dan 20,83% responden pada kategori puas.

Selain itu, dapat dilihat bahwa rata-rata skor jawaban responden pada indikator Tangible (bukti fisik) adalah 57 (terlampir pada lampiran 3 halaman 86). Berdasarkan standar teknik pengukuran diketahui bahwa indikator ini (1) Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 67-100, (2) Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 34-66 dan (3) Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 0-33. Berdasarkan data penelitian maka indikator ini tergolong pada **cukup terlaksana**.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara peneliti berikut ini:

“Sebenarnya kita sudah mengoptimalkan sekali fasilitas yang kita miliki, baru baru ini kita sudah menambahkan ruang elektronik. Tapi juga tidak dipungkiri kalau masalah elektronik ini juga ada kendalanya, seperti kendala sistem dan jaringan, belum lagi tidak semua pegawai yang memahami alur dari penggunaan ruang elektronik ini, jadi masyarakat tetap harus bersabar untuk antri dan menunggu E-KTP ini terbit. (Wawancara Dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Bapak Tengku Ruzen S.E pada Tanggal 20 Maret 2020).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru telah diusahakan semaksimal mungkin dengan penambahan fasilitas pelayanan, hanya saja penggunaannya masih perlu dioptimalkan.

b. Reliability (Kehandalan)

Reliability (reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Indikator reliability atau kehandalan berisikan tanggapan responden mengenai kecermatan unit pelaksana dalam melayani masyarakat, solusi yang diberikan unit pelaksana, cara berkomunikasi kepada masyarakat penerima layanan dan penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan. Untuk melihat kategori pelayanan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6: Kategori Reliability (Kehandalan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	40-53	Kurang Baik	52	43,33
2	54-67	Cukup Baik	39	32,50
3	68-81	Baik	29	24,14
	Jumlah		120	100

Sumber : Olahan Data 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat pada indikator reliability atau kehandalan dikategorikan kurang baik yaitu dengan persentase 43,33%. Hal ini dapat terjadi dikarenakan oleh beberapa hal, diantaranya adalah penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan. Peneliti mengobservasi bahwa banyak sekali masyarakat yang mengajukan pembuatan E-KTP membawa berkas yang tidak lengkap sehingga membuat mereka datang dikemudian hari dan tentunya masyarakat menganggap hal ini akan menambah waktu yang harus dikeluarkan. Peneliti beranggapan bahwa informasi yang diberikan oleh pegawai masih belum rinci sehingga masyarakat

belum memahaminya dan pada akhirnya akan membuat masyarakat kesulitan untuk memperoleh layanan E-KTP ini.

Untuk melihat jawaban responden berdasarkan pilihan jawaban pada kusioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7: Tanggapan Responden Mengenai Reliability (Kehandalan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Kecermatan unit pelaksana dalam melayani	-	27 (22,5%)	46 (38,33%)	47 (39,6%)	-	120 (100%)
2	Solusi yang diberikan unit pelaksana	-	25 (20,83%)	50 (41,66%)	45 (37,50%)	-	120 (100%)
3	Cara berkomunikasi kepada masyarakat penerima layanan	-	31 (25,83%)	48 (40%)	41 (34,16%)	-	120 (100%)
4	Penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan	-	28 (23,33%)	48 (40%)	44 (36,66%)	-	120 (100%)
	Jumlah		111 (23,12%)	192 (40,00%)	177 (36,87%)		

Sumber : Olahan Data 2020

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dominan pada tanggapan respon pada tiap pernyataan adalah cukup puas yaitu pada persentase 40,00%. Selain itu terdapat 36,87% responden pada kategori tidak puas dan 23,12% responden pada kategori puas.

Data penelitian lainnya adalah rata-rata skor jawaban responden pada Reliability atau kehandalan adalah 57,25 (terlampir pada lampiran 4 halaman 90). Berdasarkan standar teknik pengukuran diketahui bahwa indikator ini (1) Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 67-100, (2) Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 34-66 dan (3) Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 0-33. Berdasarkan data penelitian maka indikator ini tergolong pada **cukup terlaksana**.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil wawancara penelitian.

“Untuk alur pembuatan E-KTP ini seluruhnya sudah ada tertera di papan pengumuman, namun terkadang masyarakat tidak terlalu jeli atau kadang kurang memahami alur ini, tapi petugas siap membantu. Pada dasarnya alurnya seperti ini, pertama berkas yang di isi oleh masyarakat akan diverifikasi kurang lebih satu hari. Kemudian akan didistribusikan ke DISDUKCAPIL untuk pengajuan percetakan, jika proses ini selesai berhasil maka petugas menghubungi masyarakat melalui nomor telepon/HP yang terdaftar untuk pengambilan dokumen, lebih kurang 14 hari” (Wawancara Dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Bapak Tengku Ruzen S.E pada Tanggal 20 Maret 2020).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa alur pembuatan E-KTP sudah diinformasikan di kantor pelayanan, namun jika masyarakat masih kekurangan berkas akan diinformasikan oleh petugas pemberi pelayanan.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Indikator responsiveness (Daya Tanggap) meliputi; sikap tanggap unit pelaksana dalam mengatasi keluhan masyarakat, keterampilan unit pelaksanaan dalam melayani masyarakat penerima layanan yang melakukan pelayanan dan inisiatif unit pelaksana melayani pelanggan yang melakukan pelayanan. Untuk melihat kategori pelayanan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel V.8: Kategori Responsiveness (Daya Tanggap) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	40-52	Kurang Baik	38	31,66
2	53-65	Cukup Baik	68	56,67
3	68-80	Baik	14	11,67
	Jumlah		120	100

Sumber : Olahan Data 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat pada indikator Responsiveness (Daya Tanggap) dikategorikan cukup baik yaitu dengan persentase 56,67%. Tanggapan ini dikategorikan sedang dan tidak rendah karena pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan terampil dan memiliki inisiatif melayani masyarakat dengan baik, namun hal ini belum maksimal dikarenakan pegawai Unit Pelaksana

Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan masih belum mencukupi untuk melayani masyarakat. sedangkan masyarakat penerima layanan berdasarkan wawancara bersama kepala uptd terdapat 80 sampai 85 antrian setiap hari nya.

Untuk melihat jawaban responden berdasarkan pilihan jawaban pada kusioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.9: Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness (Daya Tanggap) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Sikap tanggap unit pelaksana dalam mengatasi keluhan masyarakat	-	23 (19,16%)	55 (45,83%)	42 (35%)	-	120 (100%)
2	Unit pelaksana terampil dalam melayani masyarakat penerima layanan yang melakukan pelayanan	-	26 (21,66%)	46 (38,33%)	48 (40%)	-	120 (100%)
3	Unit pelaksana berinisiatif melayani pelanggan yang melakukan	-	22 (18,33%)	52 (43,33%)	46 (38,33%)	-	120 (100%)

	pelayanan						
4	Pelayanan yang diberikan adil	-	31 (25,83%)	50 (41,66%)	39 (32,50%)	-	120 (100%)
	Jumlah		102 (21,25%)	203 (42,29%)	175 (36,45%)		

Sumber : Olahan Data 2020

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dominan pada tanggapan respon pada tiap pernyataan adalah cukup puas yaitu pada persentase 42,29%. Selain itu terdapat 36,45% responden pada kategori tidak puas dan 21,25% responden pada kategori puas.

Data penelitian lainnya adalah rata-rata skor jawaban responden pada Reliability atau kehandalan adalah 56,95 (terlampir pada lampiran 5 halaman 94). Berdasarkan standar teknik pengukuran diketahui bahwa indikator ini (1) Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 67-100, (2) Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 34-66 dan (3) Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 0-33. Berdasarkan data penelitian maka indikator ini tergolong pada **cukup terlaksana**.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan memberikan informasi terkait pelayanan E-KTP dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Selain fasilitas yang masih kurang, kita juga masih membutuhkan Sumber Daya Manusia pendukung pelayanan, jadi pegawai kita masih kurang, jadi terkadang di hari-hari tertentu dan banyak masyarakat yang mengajukan E-KTP akan lama dilayani” (Wawancara Dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Bapak Tengku Ruzen S.E pada Tanggal 20 Maret 2020).

Pada wawancara di atas dapat diketahui bahwa benar salah satu kendala pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru adalah kurangnya Sumber Daya Manusia yang bekerja di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru untuk melayani masyarakat pembuat E-KTP.

d. Emphaty (Empati)

Indikator empati berisi mengenai unit pelaksana mendahulukan kepentingan masyarakat penerima layanan secara individual, sikap unit pelaksana menghormati masyarakat penerima layanan yang melakukan pelayanan, unit pelaksana membantu masyarakat penerima layanan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan dan unit pelaksana memberikan perhatian kepada masyarakat penerima layanan yang melakukan pelayanan. Untuk melihat kategori pelayanan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.10: Kategori Emphaty (Empati) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	40-53	Kurang Baik	35	29,16
2	54-67	Cukup Baik	71	59,16
3	68-81	Baik	14	11,67
	Jumlah		120	100

Sumber : Olahan Data 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat pada indikator Emphaty (Empati) dikategorikan cukup baik yaitu dengan persentase 59,16%. Tanggapan ini dikategorikan cukup baik karena pegawai dapat

mendahulukan kepentingan masyarakat penerima layanan. Peneliti mengobservasi bahwa pegawai memberikan penjelasan bagi masyarakat penerima layanan yang bingung oleh persyaratan atau prosedur dari pembuatan E-KTP. Untuk melihat jawaban responden berdasarkan pilihan jawaban pada kusioner dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.11: Tanggapan Responden Mengenai Emphaty (Empati) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Unit pelaksana mendahulukan kepentingan masyarakat penerima layanan secara individual	-	30 (25%)	50 (41,66%)	40 (33,33%)	-	120 (100%)
2	Sikap unit pelaksana menghormati masyarakat penerima layanan yang melakukan pelayanan	-	23 (19,16%)	53 (44,16%)	44 (36,66%)	-	120 (100%)
3	Unit pelaksana membantu masyarakat penerima layanan yang kebingungan dalam melaksanakan pelayanan	-	22 (18,33%)	51 (42,50%)	47 (39,16%)	-	120 (100%)
4	Unit pelaksana memberikan perhatian kepada masyarakat penerima	-	32 (26,66%)	52 (43,33%)	36 (30%)	-	120 (100%)

	layanan yang melakukan pelayanan						
	Jumlah		107 (22,29%)	206 (42,91%)	167 (34,79%)		

Sumber : Olahan Data 2020

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dominan pada tanggapan respon pada tiap pernyataan adalah cukup puas yaitu pada persentase 42,91%. Selain itu terdapat 34,79% responden pada kategori tidak puas dan 22,29% responden pada kategori puas

Data penelitian lainnya adalah rata-rata skor jawaban responden pada Reliability atau kehandalan adalah 57,58 (terlampir pada lampiran 6 halaman 98). Berdasarkan standar teknik pengukuran diketahui bahwa indikator ini (1) Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 67-100, (2) Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 34-66 dan (3) Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator 0-33. Berdasarkan data penelitian maka indikator ini tergolong pada **cukup terlaksana**.

Hasil penelitian ini didukung dengan wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan dalam kutipan wawancara berikut ini:

“Setiap pegawai tentu punya SOP masing-masing dalam bekerja. Memberikan pelayanan berupa informasi, mendata dan mengumpulkan data masyarakat yang hendak membuat E-KTP semuanya sudah di atur pada setiap bagian, jadi saya rasa tidak ada kendala dalam sikap atau empati petugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara Dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Bapak Tengku Ruzen S.E pada Tanggal 20 Maret 2020).

Berdasarkan wawancara dapat disimpulkan bahwa empati yang diberikan oleh petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil

Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru pegawai pemberi pelayanan sudah optimal dan baik dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat penerima layanan.

E. Assurance (Jaminan)

Pada indikator Assurance (Jaminan) berisi tanggapan responden mengenai unit pelaksana mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen, unit pelaksana mampu menjamin keamanan dokumen, pelayanan yang cepat bagi masyarakat penerima layanan, unit pelaksana memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan. Untuk melihat kategori pelayanan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.12: Kategori Assurance (Jaminan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	40-53	Kurang Baik	45	37,50
2	54-67	Cukup Baik	44	36,67
3	68-81	Baik	31	25,83
	Jumlah		120	100

Sumber : Olahan Data 2020

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan masyarakat pada indikator Assurance (Jaminan) dikategorikan kurang baik yaitu dengan persentase 37,50%. Tanggapan ini dikategorikan kurang baik karena sesuai dengan fenomena penelitian ini bahwa masalah utama yang dihadapi masyarakat dalam menerima pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan sangat lama. Berdasarkan observasi penulis bahwa adanya

ketidak kepastian kapan E-KTP akan selesai. Berdasarkan observasi peneliti melihat beberapa masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP di Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan diketahui bahwa masyarakat banyak yang sudah menunggu 3 hingga 6 bulan tetapi E-KTP belum selesai dengan alasan kurangnya blangko kertas cetak E-KTP, selain itu walaupun masyarakat sudah kerap menghubungi nomor layanan pengaduan tetap saja E-KTP yang bersangkutan belum selesai hingga berbulan bulan lamanya.

Untuk melihat jawaban responden berdasarkan pilihan jawaban pada kusioner dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel V.13: Tanggapan Responden Mengenai Assurance (Jaminan) Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Marpoyan

NO	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Jumlah
1	Unit pelaksana mampu menjamin ketepatan waktu penerbitan dokumen	-	32 (26,66%)	48 (40%)	40 (33,33%)	-	120 (100%)
2	Unit pelaksana mampu menjamin keamanan dokumen	-	26 (21,66%)	52 (43,33%)	42 (35%)	-	120 (100%)
3	Pelayanan yang cepat bagi masyarakat penerima layanan	-	35 (29,16%)	46 (38,33%)	39 (32,50%)	-	120 (100%)
4	Unit pelaksana memiliki pengetahuan	-	37 (30,83%)	42 (35%)	41 (34,16%)	-	120 (100%)

	tentang pelayanan yang diberikan						
	Jumlah	-	130 (27,08%)	188 (39,16%)	162 (33,75%)	-	

Sumber : Olahan Data 2020

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dominan pada tanggapan respon pada tiap pernyataan adalah cukup puas yaitu pada persentase 39,16%. Selain itu terdapat 33,75% responden pada kategori tidak puas dan 27,08% responden pada kategori puas.

Data penelitian lainnya adalah rata-rata skor jawaban responden pada Assurance (Jaminan) adalah 58,66 (terlampir pada lampiran 7 halaman 102). Berdasarkan standar teknik pengukuran diketahui bahwa indikator ini (1) Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator (67-100), (2) Cukup Terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator (34-66) dan (3) Kurang terlaksana : Apabila keseluruhan rata-rata skor indikator (0-33). Berdasarkan data penelitian maka indikator ini tergolong pada **cukup terlaksana**.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil wawancara peneliti dengan kepada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan berikut ini:

“Permasalahan kapan jadinya ini menjadi masalah utama kita, sebab pembuatan E-KTP ini kadang blankonya tidak tersedia dari pusat, jadi harus menunggu. Jadi satu hari itu antrian untuk membuat KTP saja sudah 80 hingga 85, dan pengambilan E-KTP sekitar 30 sampai 40 sehari, dalam antrian jumlah tersebut tidak seluruh masyarakat dapat mengambil E-KTP, mereka akan dihubungi oleh petugas nantinya”. (Wawancara Dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Bapak Tengku Ruzen S.E pada Tanggal 20 Maret 2020).

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan, Pekanbaru tidak dapat menjamin kapan E-KTP masyarakat akan selesai, waktu pengambilan sesuai peraturan adalah 14 hari, namun masyarakat harus menunggu konfirmasi telpon dari pegawai hingga blanko pembuatan E-KTP tersedia dan bisa diberikan kepada masyarakat.

2. Hambatan Pelayanan E-KTP pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan

Dalam perkembangannya menjadi sebuah organisasi, ada beberapa faktor yang mendukung dan menghambat pencapaiannya dalam merealisasikan visi dan misi yang telah ditetapkan. Faktor pendukung adalah hal-hal yang membantu perkembangan organisasi secara internal maupun eksternal. Sedangkan faktor penghambat adalah hal-hal yang menghambat perkembangan organisasi secara internal maupun eksternal.

a. Kapabilitas Organisasi

Kapabilitas organisasi merupakan salah satu faktor internal yang penting dalam mengelola sumber daya yang sudah dimiliki organisasi agar organisasi mampu meraih kinerja yang baik. Ketika kapabilitas yang ada dalam organisasi baik, maka pengelolaan sumber daya akan menjadi baik, terutama ketika sumber daya yang dimiliki organisasi sudah baik dan kelak akan mampu meraih kinerja yang lebih baik. Kapabilitas perusahaan dipahami beberapa peneliti sebagai kemampuan organisasi dalam melakukan tugas atau aktivitasnya dengan terkoordinir demi pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan mengemukakan bahwa:

“Dalam organisasi itu lingkungan kerja sangatlah penting. Kemudian dalam sebuah organisasi ada yang namanya lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Lingkungan internal ini salah satunya kapabilitas organisasi. Penting adanya kapabilitas agar pegawai mampu bekerja dengan baik. Sejauh ini kinerja pegawai sudah membaik, di kantor kita tidak terlalu terganggu dengan hal ini, kalau menurut saya hubungan antar pegawai sudah harmonis, kebijakan barupun masih bisa ditolerir, hanya saja kekurangan SDM kadang juga membuat tenaga kerja pegawai menjadi overload dalam bekerja, akhirnya kinerja yang dihasilkan tidak begitu maksimal.(Wawancara Dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Bapak Tengku Ruzen S.E pada Tanggal 20 Maret 2020).

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penyebab perubahan yang berasal dari dalam organisasi yang bersangkutan, yang dapat berasal dari berbagai sumber. Problem yang sering timbul berkaitan dengan hubungan sesama anggota organisasi pada umumnya menyangkut masalah komunikasi dan kepentingan masing-masing anggota. Proses kerja sama yang berlangsung dalam organisasi juga kadang-kadang merupakan penyebab dilakukannya perubahan. Beberapa faktor-faktor internal adalah segala keseluruhan faktor yang ada di dalam organisasi dimana faktor tersebut dapat mempengaruhi organisasi dan kegiatan organisasi. Misalnya banyaknya program, kurang bagusnya hubungan antar pegawai atau pegawai dengan atasan. Masalah keuangan organisasi atau juga masalah kebijakan baru. Hal-hal seperti ini akan menghambat kinerja pegawai.

Problem yang timbul dapat menyangkut masalah sistem kerjasamanya dan dapat pula menyangkut perlengkapan atau peralatan yang digunakan. Sistem kerja

sama yang terlalu birokratis atau sebaliknya dapat menyebabkan suatu organisasi menjadi tidak efisien. Sistem birokrasi (kaku) menyebabkan hubungan antar anggota menjadi impersonal yang mengakibatkan rendahnya semangat kerja dan pada gilirannya produktivitas menurun, demikian sebaliknya. Perubahan yang harus dilakukan akan menyangkut struktur organisasi yang digunakan.

Hubungan antar anggota yang kurang harmonis juga merupakan salah satu problem yang lazim terjadi. Problem atasan bawahan yang sering timbul adalah problem yang menyangkut pengambilan keputusan dan komunikasi. Keputusan pimpinan yang berkenaan dengan sistem pengupahan, misalnya dianggap tidak adil atau tidak wajar oleh bawahan, atau putusan tentang pemberlakuan jam kerja yang dianggap terlalu lama dan lain-lain.

b. Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal merupakan faktor penting yang perlu dikaji dalam penentuan pengambilan suatu keputusan. Pengenalan dan pemahaman tentang berbagai kondisi serta dampaknya menjadi hal mutlak yang harus ditelaah lebih lanjut dikarenakan oleh beberapa hal. Berikut ini adalah hasil wawancara peneliti dengan kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan:

“Kalau faktor eksternal itu keseluruhan faktor yang ada di luar organisasi yang dapat mempengaruhi organisasi dan kegiatan organisasi. yang paling menonjol adalah susunan dan pelaksanaan pergantian wewenang dalam bertugas. Terkadang pergantian kepala Badan dan juga kurangnya fasilitas dalam hal teknologi menjadi penghambat dalam melaksanakan pekerjaan, terutama pelayanan E-KTP ini sangat membutuhkan fasilitas dan sistem yang baik, terkadang hambatannya ada disana”. (Wawancara Dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan Bapak Tengku Ruzen S.E pada Tanggal 20 Maret 2020).

Berdasarkan wawancara diatas penyebab perubahan yang berasal dari luar, atau sering disebut lingkungan. Beberapa penyebab perubahan organisasi yang termasuk faktor ekstern adalah perkembangan teknologi, faktor ekonomi dan peraturan pemerintah.

Perkembangan dan kemajuan teknologi juga merupakan penyebab penting dilakukannya perubahan. Penggantian perlengkapan lama dengan perlengkapan baru yang lebih modern menyebabkan perubahan dalam berbagai hal, misalnya: prosedur kerja, kualitas dan kuantitas tenaga kerja, jenis bahan baku, jenis output yang dihasilkan, sistem penggajian yang diberlakukan yang memungkinkan jumlah bagian-bagian yang ada dikurangi atau hubungan pola kerja diubah karena adanya perlengkapan baru.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada indikator *Tangible* (Bukti Fisik) dari pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan pada kategori kurang baik yaitu 44,16%. Hal ini dapat terjadi karena berdasarkan observasi peneliti bahwa masih ada kekurangan pada fasilitas pelayanan. Berdasarkan standar teknik pengukuran rata-rata skor jawaban responden pada variabel *Tangible* (Bukti Fisik) adalah 57 atau tergolong pada **cukup terlaksana**.
2. Pada indikator *Reliability* (Kehandalan) dikategorikan kurang baik yaitu dengan persentase 43,33%. Hal ini dapat terjadi dikarenakan oleh beberapa hal, diantaranya adalah penjelasan informasi mengenai persyaratan jenis pelayanan yang diberikan. Berdasarkan standar teknik pengukuran rata-rata skor jawaban responden pada *Reliability* (Kehandalan) adalah 57,25 maka indikator ini tergolong pada **cukup terlaksana**.
3. Pada indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dikategorikan cukup baik yaitu dengan persentase 56,67%. Berdasarkan standar teknik pengukuran rata-rata skor jawaban responden pada *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah 56,95 maka indikator ini tergolong pada **cukup terlaksana**.

4. Pada indikator *Emphaty* (Empati) dikategorikan cukup baik yaitu dengan persentase 59,16%. Tanggapan ini dikategorikan baik karena pegawai dapat mendahulukan kepentingan masyarakat penerima layanan. Berdasarkan standar teknik pengukuran rata-rata skor jawaban responden pada *Emphaty* (Empati) adalah 57,58 atau tergolong pada **cukup terlaksana**.
5. Pada indikator *Assurance* (Jaminan) dikategorikan kurang baik yaitu dengan persentase 37,50%. Tanggapan ini dikategorikan kurang baik karena sesuai dengan fenomena penelitian ini bahwa masalah utama yang dihadapi masyarakat dalam menerima pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan sangat lama. Berdasarkan standar teknik pengukuran diketahui rata-rata skor jawaban responden pada *Assurance* (Jaminan) adalah 58,66 atau tergolong pada **cukup terlaksana**.
6. Hambatan yang dirasakan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kecamatan Marpoyan adalah kekurangan Sumber Daya Manusia yaitu pegawai yang melaksanakan pelayanan serta kurangnya fasilitas dalam pelayanan E-KTP.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengatasi hambatan pelaksanaan dengan menambahkan jumlah SDM dan fasilitas pelayanan.

- b. Meningkatkan produktivitas, responsibilitas serta responsivitas kerja dengan cara meningkatkan pelayanan secara maksimal sesuai tugas dan fungsi masing masing SDM.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku – buku

- Arikunto, S. 2013. *Dasar–Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ayudini Samudri. 2017. *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar . Skripsi*. Program Studi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
- Dewi Karnova, Maryani. 201. “Implementasi E-Government Penyelenggaraan E-KTP, FISIP Universitas Riau”. *Jurnal Administrasi Pembangunan* : Volum 4, No1 (2017)
- Djawranto, 1994 : 420. *Dikutip dari buku Metode Penelitian Drs. Kuntjojo, 2009 : hlm 32.*
- Garna Sony. 2016. *Ilmu Pemerintahan*. Yogyakarta: BPFEE.
- Hasan, Shadaly, dkk. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- Hamdi Sanusi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Joko Tri Nugraha. “E-government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)” *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*. Volume 2, NOMOR 1, April 2018: 32-42
- Koswara, E, 2016. *Teori Pemerintahan Daerah, Institut Pemerintahan Perss*, Jakarta
- Maria, AE. 2005. “E-Government: Tantangan Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat” *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 (SNATI 2005)* ISBN: 979-756-061-6
- Marthina Tahadju .2019. *Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Jurnal. e Jurnal Katalogis*, Volume 4 Nomor 12, Desember 2016 hlm 64-71. ISSN: 2302-2019
- Miftah Thoha. 2015. *Kepemimpinan dalam Manajemen. Cetakan ke 18*. PT Rajagrafindo Persada:Jakarta

Moenir, H.AS, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta

Muamar Maldi Wijaya. 2017. Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Rajabasa (Studi di Kelurahan Rajabasa Raya, Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung

Ndraha, Taliziduhu. 2015 *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara

Parasuraman, A. Valerie, 2016. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan HR, 2017. *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiarto, E, 2016, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka, Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan B*. Bandung: Alfabeta

Supranto dan Limakrisna, Nanda. 2016. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Supriyono dan Poniman, B. 2015. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit "Nirmala Suri" Kabupaten Sukoharjo*. Jurnal Berkala Ekonomi.

Sutopo dan Adi Suryanto,. 2017. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia

Tjiptono, Fandy dan Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Undang-undang

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah

Undang-undang Republik Indonesia No.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

UU No.24 tahun 2013 tentang administrasi pendudukan

Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan E-KTP

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Pekanbaru

Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) No 9 tahun 2011 yang mengatur tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan (NIK)

