

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN  
KEPULAUAN MERANTI**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Melakukan Penelitian  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau*



**NADIANA**

**NPM : 157310033**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

PERSETUJUAN REVISI SKRIPSI

Nama : Nadiana  
Npm : 157310033  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di  
Kabupaten Kepulauan Meranti.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam naskah penulisan Skripsi ini telah sesuai dengan saran tim penguji dan oleh karena itu semoga dapat di setujui untuk dilanjutkan sesuai dengan tahapan pelaksanaan penelitian ilmiah .

Pekanbaru ,16 Agustus 2022

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Pembimbing

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

**Sylvina Rusadi, S.Sos.,M.Si**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Nadiana  
Npm : 157310033  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam naskah penulisan Skripsi ini telah sesuai dengan saran tim penguji dan oleh karena itu semoga dapat di setujui untuk dilanjutkan sesuai dengan tahap pelaksanaan ujian Komprehensif.

Pekanbaru ,16 Agustus 2022

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Pembimbing

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

**Sylvina Rusadi, S.Sos.,M.Si**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Nadiana  
Npm : 157310033  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan Dinilai Relatif telah memenuhi Ketentuan- Ketentuan metode penelitian ilmiah, Oleh Karena itu Tim Penguji Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dapat menyetujui dan menerimanya untuk salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana

Pekanbaru, 16 Agustus 2022

Ketua,

Sekretaris,

**Data Wardana S.sos.,M.IP**

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

Anggota

**Dr. Zainal, S.Sos,M.Si**

Mengetahui

Wakil Dekan 1

**Indra Safri, S.Sos, M.Si**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadiana  
Npm : 157310033  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Naskah Skripsi ini benar-benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan TIM Penguji dan dinilai telah memenuhi Persyaratan Administrasi dan Akademis, Oleh karena itu dapat di syahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru ,16 Agustus 2022

An. Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

**Data Wardana S.sos.,M.IP**

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

Turut Menyetujui

Wakil Dekan 1

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

**Indra Safri, S.Sos, M.Si**

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

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang tidak terhingga penulis ucapkan, atas segala rahmad dan nikmat yang diberikannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.”. Ini penulis tulis dengan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian Komprehensif.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman ilmu serta pengalaman pribadi sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah Proposal ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk memenuhi hal ini penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari bahwasanya dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian Skripsi ini banyak pihak turut membantu, sehubungan dengan itu secara khusus penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL selaku Rektor UIR yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Bapak Dr.Syahrul Akmal Latif, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

3. Bapak Dr.Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan saran beserta kritik sedari sedari awal pemulaan pengajuan judul usulan penelitian ini sehingga sampai pada Skripsi
4. Ibuk Syilvina Rusadi, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan menyediakan waktu dan membagi serta menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung sehingga Skripsi penulis layak untuk ujiangan.
5. Ayahanda dan Ibunda tercinta sebagai idola dan motivator terbaik yang telah memberikan doa dan segalanya kepada penulis baik yang berbentuk moril maupun materil.
6. Untuk teman teman saya yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu saya selama perkuliahan.

Penulis memohon kepada Tuhan Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau yang berperan dalam penyelesaian Skripsi ini selalu diberikan rahmat dan karunia yang setimpal dengan apa yang telah beliau berikan kepada penulis semasa perkuliahan di Universitas Islam Riau serta untuk rekan-rekan seperjuangan semoga kita sama-sama menemukan masa depan yang sesuai dengan apa yang telah kita perjuangkan.Akhir kata penulis hanya bisa mendoakan semoga Allah SWT senantiasa memberikan ridho kepada kita semua. Aamiin.

Pekanbaru, 05 Juli 2021

Penulis

Nadiana

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	18
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	18
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan .....	20
1. Konsep Pemerintahan .....	20
2. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	23
3. Konsep Organisasi dan Manajemen Pemerintahan.....	27
4. Konsep Pelayanan Publik .....	28
5. Konsep Pelayanan .....	34
a. Pelayanan Publik.....	36
b. Pelayanan Prima.....	47
B. Penelitian Terdahulu .....	49
C. Kerangka Pikir .....	50
D. Konsep Operasional.....	53
E. Operasionalisasi Variabel.....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	56
B. Lokasi Penelitian.....	56
C. populasi dan sampel .....	57
D. Teknik Penarikan Sampel .....	58
E. Jenis dan Sumber Data .....	58
F. Teknik pengumpulan data .....	59
G. Teknik Analisis Data .....	60
H. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	62

**BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	62
B. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	65
C. Monografi .....	67
D. Struktur Organisasi .....	59
E. E-KTP .....	70
F. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	71

**BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas informan .....	78
1. Jenis Kelamin .....	78
2. Pendidikan .....	79
3. Umur .....	80
B. Hasil dan Pembahasan .....	81
1. Tingable(Berwujud) .....	82
a. Kenyamanan dalam tempat pelayanan .....	82
b. Kemudahan Akses.....	84
2. Reabilitas .....	85
a. SOP yang jelas .....	86
b. Kecermatan Petugas dalam melayani masyarakat .....	87
3. Ketanggapan.....	88
a. Pelayanan dilakukan dengan cepat .....	89
b. Merespon masyarakat .....	90
4. Jaminan .....	91
a. Jaminan waktu .....	92
b. Jaminan Biaya .....	93
5. Empati .....	93
a. Mendahului kepentingan pemohon .....	93
b. Sikap dalam memberi layanan.....	94
C. Faktor Penghambat .....	98

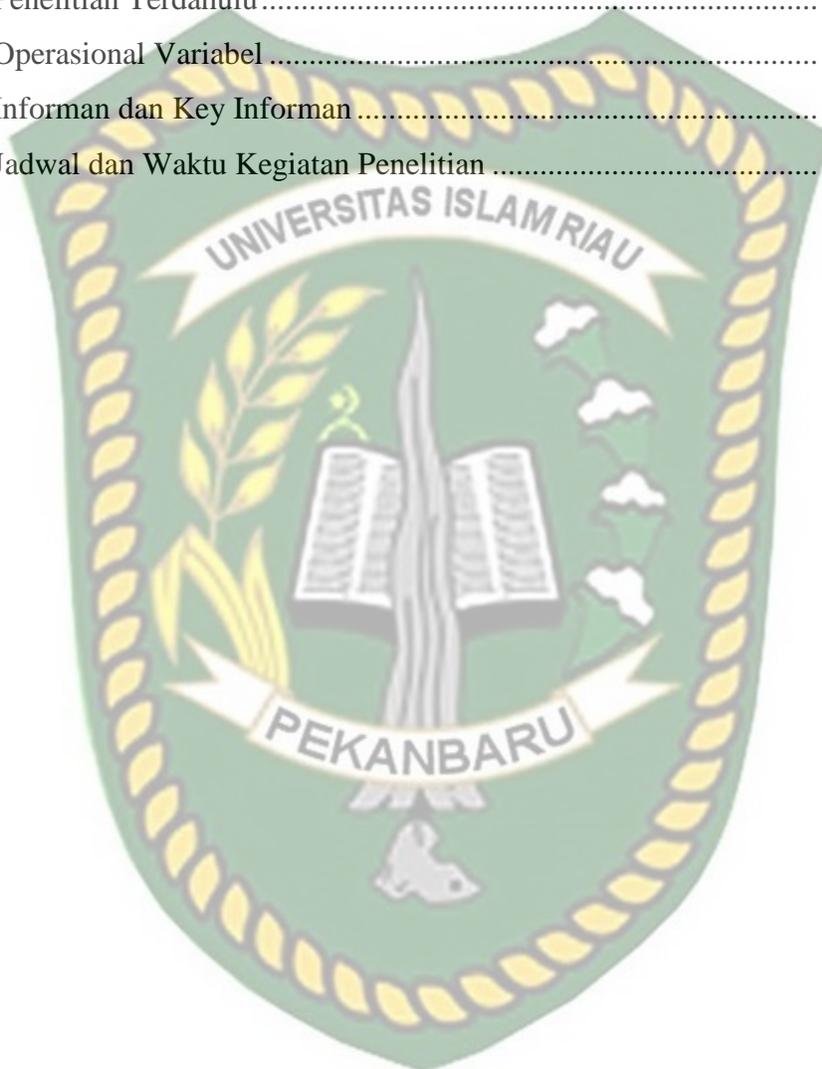
**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	100
B. Saran .....	101

<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>102</b>
---------------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Jumlah Penerbit e-KTP di Kabupaten Meranti 2017-2019 .....	15
II.1 Penelitian Terdahulu .....	49
II. 2 Operasional Variabel .....	55
III.1 Informan dan Key Informan .....	57
III.2 Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Tabel	Halaman
II.1 Kerangka Pikir.....	52



Dokumen ini adalah Arsip Milik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Wawancara Penelitian .....	108
Lampiran 2 Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa .....	109
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau .....	110
Lampiran 4 Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru .....	111
Lampiran 5 Surat Keterangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti .....	112
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	113



## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Nadiana  
Npm : 157310033  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

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

1. Bahwa naskah Skripsi 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 administrasi, akademik dan keuangan yang melekatnya 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 bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian koreprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum Negara republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 05 Juli 2021  
Pernyataan

Nadiana

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN  
KEPULAUAN MERANTI**

**ABSTRAK**

**NADIANA**

Penertiban e-KTP maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki e-KTP lebih dari satu dan/atau dipalsukan e-KTP mengingat dalam e-KTP tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk Tujuan Penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan e-ktp pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten kepulauan meranti. Adapun metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan teknik analisis Deskriptif , Penelitian Kualitatif adalah suatu proses yang lebih di maksudkan untuk memahami masalah masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks,melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan,serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis, dengan wawancara dan observasi sebagai alat pengumpulan data , dengan hasil penelitian memperoleh kesimpulan yaitu dalam pelaksanaannya penertiban e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ini masih terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkiat dengan sistem online dalam pengurusan beberapa layanan salah satunya pengurusan penertiban e-KTP dan juga blanko yang kosong yang di keluhkan oleh masyarakat yang membuat waktu peneritan e-KTP menjadi lama .

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan ,e-KTP, masyarakat

**QUALITY OF SERVICES FOR MAKING E-KTP AT THE  
DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE  
REGENCY OF THE ISLAND OF MERANTI**

**ABSTRACT**

**NADIANA**

With the application of an e-KTP, it is no longer possible for every resident to have more than one e-KTP and/or a falsified e-KTP considering that the e-KTP contains a security code and an electronic record of population data, which includes irises and fingerprints of residents. The purpose of this study was to describe the quality of e-KTP making services at the Population and Civil Registration Service in the Meranti Islands Regency. The method used in this research is a qualitative method with descriptive analysis techniques, qualitative research is a process that is more intended to understand human problems in a social context by creating and presenting a comprehensive and complex picture, reporting detailed views from informant sources, and carried out naturally without any intervention from the author, with interviews and observations as data collection tools, with the results of the study obtaining the conclusion that in the implementation of controlling e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Meranti Islands Regency, there are still several obstacles such as lack of socialization to the public, the community is tied to the online system in managing several services, one of which is managing the e-KTP control and also blank forms that are complained by the community which makes the e-KTP issuance time longer.

Keywords: Quality, Service, e-KTP, community

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesiaa sebagai suatu negara kesatuan yang mengakui azas Desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan memberikan kesempatan dan kekuatan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, antara lain mengatakan bahwa pembagian daerah Indonesia atau daerah besar dan daerah kecil dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal-usul dalam daerah propinsi dan daerah propinsi akan dibagi pula kedalam daerah yang lebih kecil. Di daerah-daerah yang bersifat otonom, semuanya menurut aturan yang akan ditetapkan dengan Undang-undang.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah disebutkan bahwa pemerintahan daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang sesuai dengan azas otonomi dan tugas pembantuan serta mengarahkannya untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan daerah menyelenggarakan urusan

pemerintahan yang menjadi kewenangan, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ini ditentukan menjadi urusan pemerintah pusat. Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah klarifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni:

1. Urusan pemerintahan absolute, adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintahan Pusat.
2. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah propinsi dan Daerah kabupaten/kota.
3. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 10 dijelaskan bahwa urusan pemerintahan absolute meliputi:

- a. Politik luar negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan fiskal nasional
- f. Agama



Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib sebagaimana terdiri atas Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar. Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah Urusan Pemerintahan Wajib yang sebagian substandinya merupakan Pelayanan Dasar.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 dijelaskan bahwa urusan pemerintahan wajib berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup

- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa
- h. Penegndalian penduduk dan keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan informatika
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah
- l. Penanaman modal
- m. Kepemudaan dan olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan
- r. Kearsipan

Sementara itu adapun urusan Pemerintahan pilihan meliputi:

- a. Kelautan dan perikanan
- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energi dan sumber daya mineral
- f. Perdagangan
- g. Perindustrian, dan
- h. Transmigrasi.



Berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pembagian urusan pemerintahan terdiri atas urusan Absolut, urusan Konkuren, dan umum, dalam penelitian ini peneliti berfokus ada urusan konkuren yang berkaitan dengan Urusan Pemerintahan Wajib tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar yaitu berkaitan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil .

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan atas status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami penduduk.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang ditertibkan.

Dalam pasal 63 ayat 1 (satu) dimana dijelaskan “Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP”.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa “Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap”.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan memiliki 1 KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK adalah identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku selama 5 tahun untuk warga negara Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.

Organisasi Kependudukan sebagai kerangka kerja, karena rakyat diandalkan untuk memberikan kepuasan atas hak-hak manajerial rakyat di luar pemerintahan yang terbuka dan memberikan jaminan penghormatan terhadap penerbitan laporan-laporan kependudukan tanpa perlakuan yang merugikan melalui pekerjaan dinamis otoritas publik dan pemerintah lingkungan.

Dengan penggunaan e-KTP, saat ini belum memungkinkan bagi setiap penduduk untuk memiliki lebih dari satu e-KTP dan juga e-KTP palsu mengingat e-KTP tersebut berisi kode pengaman dan catatan elektronik informasi penduduk, yang menggabungkan iris dan sidik jari penghuni. .

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

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesi. Program e-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan yakni Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2012 merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah, berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
- b. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Pembinaan dan Pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Berikut ini adalah perbedaan KTP dengan E-KTP

### 1. Kualitas

Pada bagian tertentu dari KTP, itu setara, foto, substansi, organisasi pengisian. Namun ada tapi, perbedaan antara E-KTP disini adalah ada CPU, kapasitasnya sebagai media yang dapat menyimpan informasi, lho dan informasi tersebut dapat dibaca atau disusun dengan card peruser atau card peruser.

### 2. Inovasi

Bahannya pasti unik, jika dibandingkan dengan E-KTP, KTP Umum hanya menggunakan bahan dari plastik. Untuk sementara, E-KTP menggunakan bahan dari atau PETG dimana kartunya akan kokoh namun ringan dan mudah beradaptasi. E-KTP juga memiliki inovasi dimana informasi pemilik akan disimpan di dalamnya dan informasi yang telah disimpan akan dibutuhkan dalam penggunaan berbagai aplikasi.

### 3. Legitimasi atau Konfirmasi

Dalam hal untuk KTP Umum itu sendiri hanya memiliki satu tahap yaitu pengawasan dan pengecekan persetujuan dari tingkat paling minimal RT atau RW, dll. Sebenarnya seperti KTP Umum, yang penting E ini -KTP memiliki banyak tahapan setelah tahapan di atas, khususnya E-KTP ini tidak dapat dipalsukan atau disalin, satu kartu hanya sah untuk satu orang, diakui secara global dan tingkat kepercayaan terhadap keabsahan kartu sangat tinggi.

Setelah kita mengkarakterisasi perbedaan, kita melihat lebih jauh tentang perbedaan dan secara mendalam mereka memang ada. Apa itu?

1. KTP Umum itu sebenarnya ada tanda Puncak Administrasi Dukcapil, sedangkan untuk E-KTP belum ada tanda kewenangannya.
2. KTP Umum ini bermaterai, sedangkan E-KTPnya saat ini belum tercatat.
3. Dalam hal KTP Umum tidak mencantumkan suku bangsa, sedangkan pada E-KTP terdapat penegasan kewarganegaraan.
4. KTP Umum ini tidak memiliki visualisasi, sedangkan untuk E-KTP terdapat tanda gambar multi dimensi yang sangat jelas.

Selain itu, perbedaan penting antara keduanya adalah bahwa E-KTP benar-benar dijamin sejauh keamanan pencetakan, seperti teks bantuan, teks mini, saluran gambar, tinta yang tidak terlihat, warna yang akan terlihat di bawah cahaya terang dan rencana terhadap duplikat. . Btw, kalau dilihat dari segi kemudahan penggunaan dan keamanannya, ternyata E-KTP sudah banyak beredar, kenapa? Landasannya adalah situasi pembuatan KTP Umum, dimana seorang individu dapat membuat lebih dari satu KTP. Hal ini karena kurangnya data yang terkoordinasi untuk mengkonsolidasikan informasi kependudukan dari seluruh wilayah bangsa Indonesia. Saat ini kenyataan inilah yang memberikan kesempatan kepada penduduk untuk merongrong duplikasi KTP mereka.

Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 20 Tahun 2012 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, Pasal 10 dimana Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari:

- a. Kepala Dinas

- b. Sekretariat, terdiri dari:
  - 1. Sub Bagian Perencanaan dan program
  - 2. Sub Bagian Keuangan
  - 3. Sub Bagian Administrasi Umum
- c. Bidang Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
  - 1. Seksi Informasi kependudukan
  - 2. Seksi Identitas Kependudukan
  - 3. Seksi Mutasi dan Perpindahan Penduduk
- d. Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari:
  - 1. Seksi Kelahiran dan Kematian
  - 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
  - 3. Seksi Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak
- e. Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan, terdiri dari:
  - 1. Seksi Pengumpulan dan Pendataan
  - 2. Seksi Pengolahan
  - 3. Seksi Arsip dan Evaluasi
- f. UPTD
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

Pemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti launching perekaman data program perekaman data pada tanggal 13 Maret 2012 dimana Kabupaten Kepulauan Meranti termasuk melakukan perekaman tahap ke 2 dimana jumlah penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 79.000 jiwa sebanyak 208.000 jiwa. Tahap perekaman data memakan waktu selama 7-10 menit per orang,

sehingga diperlukan waktu antara 41.544 – 59.346 jam untuk penyelesaian tahap 9 kecamatan.

Adapun Alur Bagan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), yaitu:

1. Persyaratan Permohonan
  - a. Penerbitan e-KTP secara regulasi bagi penduduk WNI yang belum memiliki KTP:
 

Penduduk melapor kepada petugas ditempat pelayanan e-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:

    - 1) NIK, dan
    - 2) Fotocopy Kartu Keluarga.
  - b. Persyaratan penerbitan e-KTP secara regular bagi penduduk WNI yang sudah memiliki e-KTP dan pindah alamat penduduk melapor kepada petugas ditempat pelayanan e-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
    - 1) e-KTP dengan alamat tempat tinggal asal;
    - 2) Surat Keterangan Pindah dari daerah asal; dan
    - 3) Foto copy Kartu Keluarga.
  - c. Persyaratan penerbitan e-KTP secara regular bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki e-KTP:
 

Penduduk Orang Asing melapor kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meranti, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:

- 1) NIK,
  - 2) Fotocopy Kartu Keluarga; dan
  - 3) Fotocopy Kartu Izin Tinggal Tetap
2. Prosedur
- a. Tata cara penerbitan e-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang belum memiliki e-KTP:
    - 1) Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan e-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
    - 2) Petugas di tempat pelayanan e-KTP memproses dengan tata cara:
      - a) Merekam isi formulir permohonan e-KTP kedalam data base kependudukan;
      - b) Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
      - c) Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
      - d) Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan e-KTP pada Formulir Permohonan;
      - e) Formulir permohonan sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan Perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk;
      - f) Melakukan penyimpanan data dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan e-KTP;
      - g) Data yang disimpan dengan database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server *Automated Fingerprint Identification System* di pusat data Kementrian Dalam Negeri;

- h) Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
- i) Hasil identifikasi sidik jari penduduk apabila:
- Identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan e-KTP; dan
  - Identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan e-KTP.
- j) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi kedalam blangko e-KTP;
- k) Setelah dilakukan personalisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti mendistribusikan e-KTP ke tempat pelayanan e-KTP;
- l) Menerima e-KTP dan melakukan verifikasi melalui pemandangan sidik jari kependudukan;
- m) Hasil verifikasi sidik jari penduduk:
- Apabila datanya sama, maka e-KTP diberikan kepada penduduk;
  - Apabila datanya tidak sama, maka e-KTP tidak diberikan kepada penduduk.
- n) Dalam hal terdapat data yang tidak sama Petugas di tempat pelayanan e-KTP mengembalikan e-KTP ke Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk dimusnahkan.
- o) Penduduk dapat mengambil e-KTP apabila membawa Formulir Permohonan
- p) Database kependudukan dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.

- b. Tata cara penerbitan e-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang sudah memiliki e-KTP dan pindah alamat:
1. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan e-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
  2. Petugas di tempat pelayanan e-KTP memproses dengan tata cara:
    - a. Merekam NIK yang tercantum dalam e-KTP yang lama dan mengembalikan e-KTP dengan alamat yang lama kepada pemiliknya;
    - b. Memproses pencantuman/personalisasi e-KTP dengan alamat yang baru; dan
    - c. Menyerahkan e-KTP dengan alamat yang baru kepada pemiliknya sekaligus menarik e-KTP dengan alamat yang lama.
  - d. Tata cara penerbitan e-KTP secara reguler bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki e-KTP;
    1. Penduduk Orang Asing melapor kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
    2. Petugas dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota memproses dengan tata cara;
      - a. Merekam isi formulir permohonan e-KTP kedalam database
      - b. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
      - c. Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk Orang Asing;
      - d. Membubuhkan tanda tangan dan stempel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Formulir Pemohonan;

- e. Formulir permohonan sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk Orang Asing;
- f. Melakukan penyimpanan data dan biodata penduduk kedalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti;
- g. Data yang disimpan dalam database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server *Automated Fingerprint Identification System* di pusat dan Kementerian Dalam Negeri;
- h. Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
- i. Hasil identifikasi sidik jari penduduk Orang Asing apabila:
  - 1) Identitas tunggal, data dikembalikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti
  - 2) Identitas ganda, dilakukan klarifikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.
- j. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi kedalam blangko e-KTP; dan
- k. Setelah dilakukan personalisasi petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan verifikasi pemadanan sidik jari penduduk Orang Asing
- l. Hasil verifikasi sidik jari penduduk;
  - 1) Apabila datanya sama maka e-KTP diberikan kepada penduduk; dan

- 2) Apabila datanya tidak sama maka e-KTP tidak diberikan kepada penduduk.
  - 3) Dalam dal tersebut data yang tidak sama petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti mengembalikan e-KTP ke Kementerian Dalam Negeri untuk dimusnahkan.
  - 4) Penduduk Orang Asing dapat mengambil e-KTP apabila membawa Formulir Permohonan.
  - 5) Database Kependudukan dikonsolidasikan dan disimpan dalam database Kependudukan Kementerian Dalam Negeri.
3. Jangka Waktu
- Jangka waktu penyelesaian paling lambat 14 (empat belas) hari setelah persyaratan lengkap.
4. Biaya Penerbitan e-KTP tidak dipungut Biaya/Gratis.

#### Fungsi dan Kegunaan KTP

1. Sebagai identitas jati diri.
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.
4. Untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat, sehingga Data Pemilih dalam pemilu & pemilukada yg selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua warga negara indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
5. Bahwa KTP Elektronik merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang di atur dalam UU No.23 Thn 2006 & Perpres No.26 Thn 2009 dan Perpres No.35 Thn 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

**(sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti)**

Berdasarkan perolehan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui jumlah pengurusan e-KTP sebagai berikut:

**Tabel 1. Jumlah Penerbitan e-KTP di Kabupaten Kepulauan Meranti 2017-2019**

No	Tahun	Jumlah Penerbitan e-KTP
1.	2017	11.527 orang
2.	2018	6.566 orang
3.	2019	5.084 orang

**Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, Tahun 2020**

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari Tahun 2017 hingga Tahun 2019, jumlah penerbitan e-KTP mengalami penurunan. Pada penelitian ini Peneliti berfokus pada tahun 2019 yaitu jumlah Penertiban E-Ktp di Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 5.084 orang. Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari kesungguhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam melaksanakan program perekaman e-KTP dipemerintahan Kabupaten Kepulauan Meranti namun tidak diikuti dengan pelayanan yang memuaskan sejauh ini, terlihat dari fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Kurangnya ketersediaan fasilitas ruang tunggu perekaman e-KTP yang minim, sehingga cukup banyak masyarakat yang harus berdiri karena tidak mendapatkan tempat duduk.
2. lamanya penyelesaian e-KTP, yang mana hal ini dapat di ketahui dari hasil observasi penelitian yang dilihat dalam proses perekaman e-KTP. Banyak

masyarakat yang telah lama melakukan perekaman nyatanya e-KTP nya belum selesai dengan alasan blangko pencantakan yang masih kosong,

3. Pegawai di Kantor Kecamatan serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kurang informatif.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena diatas maka dirumuskanlah rumusan masalah pada penelitian ini yakni Bagaimana Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.
- b. Untuk mengetahui Faktor hambatan-hambatan dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Secara Teoritis

Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang ilmu sosial dan ilmu politik khususnya mengenai Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

### b. Secara Praktis

Sebagai bahan bandingan bagi rekan – rekan mahasiswa untuk meneliti lebih lanjut mengenai Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Ilmu Pemerintahan

Kajian pemerintahan menurut Rosenthal (dalam Ndraha, 1997:16) adalah ilmu yang secara mandiri merenungkan kegiatan konstruksi dan siklus pemerintahan umum, baik di dalam maupun di luar negeri. Sebagaimana ditunjukkan oleh Syafiie (2011:20) Pemerintah adalah ilmu dan karya. Seharusnya menjadi karya karena banyaknya perintis pemerintahan tanpa pelatihan pemerintah, dapat berhubungan dan secara magnetis menjalankan roda pemerintahan. Sementara itu, sebagai disiplin logis, karena memenuhi prasyarat cenderung untuk direnungkan, dan diinstruksikan, memiliki objek, baik materi material maupun formal, bersifat meluas, disengaja dan eksplisit/normal.

Kajian pemerintahan menurut Syafiie (2011:23) adalah ilmu yang mengkaji tentang bagaimana melakukan pengurus (chief), pedoman (administratif), prakarsa dan koordinasi pemerintah (baik fokus maupun teritorial, seperti halnya individu dengan administrasinya) dalam berbagai kesempatan dan manifestasi dari administrasi mereka, tepat dan layak. Benar. Kajian pemerintahan menurut Ndraha (dalam Syafiie, 2011; 8) adalah ilmu yang mengetahui bagaimana menyikapi dan mengamankan persoalan dan permintaan setiap individu dan untuk administrasi publik dan administrasi umum dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diakui) bila diperlukan oleh individu yang bersangkutan.

Dengan demikian, sebagaimana ditunjukkan oleh Syafiie (2011; 10) studi administrasi dapat ditutup sebagai ilmu yang mengkaji bagaimana melakukan koordinasi dan kapasitas untuk memimpin bidang undang-undang, eksekutif hukum, dan eksekusi, dalam hubungan antara dan lokal, di antara perusahaan dan individu yang mengawasi secara tepat dan efektif di berbagai bidang, acara dan keajaiban pemerintah.

Menurut Van Braam sendiri( Soewargono, 1995:2 )Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari sebagian besar masih mewujudkan diri dalam bentuk himpunan studi gejala-gejala pemerintahan yang dihasilkan studi dari ilmu hukum ( dikategorikan sebagai “ *juridische bestuurskunde*”). Menurut David Apter (1977) ilmu pemerintahan adalah satuan anggota yang paling umum yang memiliki tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mencakupnya itu adalah bagian dan monopoli praktis mengenai kekuasaan paksaan.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2002) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan. Menurut Musanef (1985) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dianas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Menurut D.G.A. Van Poelje (1953) ilmu pemerintahan mengajarkan bagaimana dinas umum disusun dan dipimpin dengan sebaik-baiknya. Menurut U. Rosenthal (1978) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang penunjukan cara kerja ke dalam dan ke luar struktur dan proses pemerintahan umum. Menurut H. A. Brasz (1975) ilmu pemerintahan diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu tersusun dan difungsikan secara baik ke dalam maupun ke luar terhadap warganya. Menurut Robert Mac Iver (1960) ilmu pemerintahan adalah sebuah ilmu tentang bagaimana manusia-manusia dapat di perintah.

Menurut Talizidu Ndraha (dalam Inu Kencana Syafiie (2016 : 11) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memahami dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan. Menurut Musanef (dalam Inu Kencana Syafiie (2016:11) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu.

Menurut Soewargono ( 1995 : 1 ) Ilmu pemerintahan masih sering dipandang sebagai ilmu yang kurang jelas sosoknya. Pemerintahan dalam bahasa inggris disebut government yang berasal dari bahasa latin gubernare, greek kybernan yang berarti mengemudikan, atau mengendalikan.

## 2. Konsep Pemerintahan

Government berasal dari kata “order” yang setelah ditambahkan awalan “pe” menjadi “government” dan setelah mendapat postfix “an” menjadi “government”, untuk keadaan ini perbedaan antara “government” dan “government” adalah dengan alasan bahwa otoritas publik adalah organisasi atau pemerintah. perkumpulan yang bersangkutan, sedangkan pemerintah mengandung pengertian hal-hal atau hal-hal yang menyangkut kewenangan publik itu sendiri (Syafiie, 2011; 5)

Dalam kata esensial “tatanan” ada sekitar empat komponen penting yang dikandung oleh (Syafiie, 2011; 5), secara spesifik sebagai berikut:

- A. Ada dua pertemuan termasuk
- B. Partai utama identitas aturan apa yang dikenal sebagai penguasa atau pemerintah
- C. Pihak berikutnya dikelola atau individu
- D. Ada hubungan antara dua pertemuan

Pemerintah adalah keajaiban sosial, menyiratkan bahwa itu terjadi dalam hubungan antara orang-orang lokal, dua orang banyak, kelompok dengan pertemuan dan antara orang-orang dan pertemuan. Manifestasi ini akhirnya ada di masyarakat umum (Ndraha, 1997; 6). Istilah pemerintahan berasal dari kata order. Dalam keadaan yang unik ini, Ndraha (dalam Napitupulu, 2012; 7) mengungkapkan bahwa istilah ketertiban pada umumnya diartikan sebagai perintah untuk menyelesaikan sesuatu atau sesuatu yang harus diselesaikan.

Dengan cara ini, otoritas publik dapat diuraikan secara pribadi, badan atau perangkat yang mengeluarkan atau memberikan perintah.

Menurut Napitupulu (2012; 9) pemerintah menyiratkan suatu pembentukan atau asosiasi yang mempraktikkan kekuasaan pemerintah, sedangkan pemerintah adalah cara paling umum untuk memajukan latihan atau perubahan pemerintahan dalam mengendalikan kekuatan suatu negara. Syafiie (2011; 10) berpendapat bahwa administrasi adalah kumpulan individu-individu tertentu yang dapat diterima dan benar dan unggul untuk menyelesaikan sesuatu atau tidak menyelesaikan sesuatu dalam perencanaan antar kantor dan unit di dalam otoritas publik itu sendiri.

Rasyid membagi batas pemerintah menjadi 4 bagian, khususnya bantuan umum biasa, peningkatan, penguatan, dan aturan (dalam Labolo, 2006: 22). Untuk mewujudkan kependudukan secara keseluruhan, maka pada saat itu memandang posisi publik, mengisyaratkan bahwa komponen-komponen pemerintahan yang dilakukan pada waktu tertentu akan menggambarkan gagasan tentang kekuasaan publik itu sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh Samuel Edward Better (1960), spesialis publik harus memiliki praktik (pengukur) yang konstan, kondisi di mana perkembangan terjadi (artikulasi), otoritas administratif (komitmen), dan metodologi, prosedur, dan struktur (sarana, teknik, dan sistem) . kerja) dari spesialis publik ke lingkungan. .

Seperti yang ditunjukkan oleh W. S. Sayre (1960) pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah asosiasi ekspres yang menarik dan mempraktikkan

kekuatannya. Sebagaimana ditunjukkan oleh C. F. Solid (1960) pemerintah dalam perspektif ekspansif memiliki kekuatan untuk menjaga kerukunan dan keamanan negara. Oleh karena itu, yang pertama harus memiliki kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan militer, yang kedua harus memiliki kekuatan otoritatif atau dalam perasaan membuat undang-undang, yang ketiga harus memiliki kekuatan moneter atau kemampuan untuk memenuhi dana publik sejauh membiayai pengeluaran kehadiran negara dalam menjalankan pedoman. , hal ini berkaitan dengan penyelenggaraan kepentingan negara. Menurut W. S. Sayre (1960) pemerintah dalam definisi terbaiknya adalah asosiasi yang menyatakan bahwa presentasi dan aktivitas kekuatannya.

Sesuai Prajudi Atmosudirdjo (dalam Inu Kencana Syafie (2016:12) kewajiban otoritas publik meliputi penyelenggaraan negara, keluarga negara, pemerintah, pemajuan, dan pelestarian alam, sedangkan unsur pemerintah adalah pengurus, perbaikan daerah, kepolisian, dan eksekutif hukum Menurut Van Poelje (dalam Khotami (2016: 6), motivasi di balik pemerintah adalah sarana untuk mengawasi koeksistensi dalam mencapai kebahagiaan yang seluas-luasnya tanpa menyakiti orang lain secara tidak sah.

Menurut Rasyid dalam Rahyunir Rauf dan Yusri Munaf (2015:28) apa yang dilakukan oleh pemerintah, selanjutnya pemerintahan memaknainya sebagai proses menegakkan dan memelihara keadilan, menjamin adanya perlakuan yang adil berdasarkan hukum kepada setiap pribadi warga negara, member pelayanan bagi kemajuan bersama. Sedangkan tugas pokok pemerintah dapat diringkas

menjadi tiga fungsi yakni hirarki, yaitu pelayanan (*servis*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*).

Ndraha (2003) mencirikan pemerintah sebagai kantor yang mengukur kepuasan kebutuhan manusia sebagai pelanggan barang-barang pemerintah untuk administrasi publik dan umum. (Pemerintah) dibawa ke dunia dari penunjukan kekuatan oleh individu. Sementara pemerintah (administrasi) mengacu pada kapasitas dan mendadak pengumpulan orang secara otomatis, juga mengacu pada teknik, eksekutif, asosiasi. Administrasi pada tingkat yang lebih besar merupakan keajaiban sosial, dan lebih luas daripada pemerintah. Pemerintah membutuhkan siklus politik. Administrasi menunjukkan adanya permintaan dan kapasitas sementara pemerintah menyinggung organ. Gagasan tentang pemerintah mengacu pada asosiasi administrasi yang bergantung pada kekuatan terbesar (negara bagian dan pemerintah). Ide administrasi tidak hanya mencakup otoritas publik dan negara, tetapi juga tugas berbagai artis di luar otoritas publik dan negara sehingga perkumpulan yang termasuk juga sangat luas.

Sebagaimana ditunjukkan oleh Soemendar (1985: 1), otoritas publik sebagai badan penting dalam struktur administrasinya, otoritas publik juga harus fokus pada harmoni dan permintaan terbuka, permintaan dan harapan dan penilaian individu, persyaratan dan kepentingan publik. area lokal, dampak ekologis, rencana permainan, korespondensi dan dukungan. semua derajat masyarakat dan keaslian.

H Muhammad Rohidin Pranadjaja dalam bukunya yang berjudul “Hubungan antar Lembaga Pemerintahan”, pengertian Pemerintah dijelaskan

bahwa “Istilah Pemerintah berasal dari kata perintah, yang berarti perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu, sesuatu yang harus dilakukan. Pemerintah adalah orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau memberi perintah”. (Pranadjaja, 2003: 24).

Menurut Ramlan Surbakti (1992, 168) Menyatakan istilah pemerintah dan pemerintahan berbeda artinya. Dimana Pemerintahan menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah merupakan aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan negara. Menurut Kusnardi Mengemukakan pemerintahan sebagai urusan-urusan yang dilakukan oleh suatu negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyat atau warganya & kepentingan rakyatnya serta menjalankan dan melaksanakan tugas eksekutif, legislatif dan yudikatif.

### **3. Organisasi dan Manajemen Pemerintahan**

Pengertian organisasi menurut Mooney (dalam Syafiie, 2011;11) adalah sebuah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan tertentu bersama. Lain lagi menurut Gulick (dalam Syafiie, 2011;12) dimana memberikan definisi organisasi sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah dari dari pada atasan kepada bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

Menurut Millet (dalam Syafiie, 2011;11) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama. Definisi organisasi menurut Syafiie (2011;12)

adalah sebagai suatu alat saling hubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh pemerintah dari atasan kepada bawahan yang menjangkau dari puncak sampai kedaras dari seluruh badan usaha.

Dari definisi-definisi diatas penulis berkesimpulan bahwa organisasi merupakan (Syafiie, 2011;12):

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi
2. Didalam terjadinta berbagai hubungan atas individu maupun kelompok baik dari organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi
3. Terjadinya proses dan pembagian tugas
4. Berlangsungnya proses aktifitas berdasarkan kinerja masing-masing.

Menurut Tead (dalam Syafiie, 2011;2) manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **4. Pelayanan Publik**

Pemerintah dituntut untuk memproduksi atau menyediakan, mendistribusikan, mengalokasikan, memasarkan, dan mengendalikannya sehingga di jamin semua masyarakat mendapatkannya secara cepat, tepat dan murah serta adil. Karena itu penyediaan dan pelayanan jasa public itu harus dibawah kontrol manajemen pemerintah. Pemenuhan berbagai kebutuhan rakyat diatas harus disediakan pemerintah bersama-sama rakyat dengan mengikuti pembagian tanggung jawab. Tugas pelayanan pemerintah dalam proses

pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat itu dapat berfungsi manakala organisasi pemerintah pemberi pelayanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu. Dengan demikian, peran pemerintah sebagai aktor pelayanan diarahkan demi mewujudkan sosok pemerintahan yang responsif, akomodatif, dan sensitive terhadap kebutuhan rakyat (Sumaryadi, 2010;146). Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam Pasolong; 2010;128).

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat diatas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa: "pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah,

serta iklim Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan tujuan akhir untuk mengatasi masalah daerah setempat seperti halnya dalam melaksanakan pengaturan undang-undang dan pedoman".

Sementara itu, menurut Moenir (2010:26), administrasi publik adalah latihan yang dilakukan oleh individu atau kumpulan individu berdasarkan komponen material melalui kerangka kerja, teknik, dan strategi tertentu dengan tujuan akhir untuk memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. .

Sebagaimana ditunjukkan oleh Sinambela (2011:5) bantuan publik adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan daerah oleh penyelenggara negara. Negara yang didirikan oleh penduduk umum (masyarakat) jelas bertekad untuk bekerja atas bantuan pemerintah daerah setempat. Pada dasarnya, negara dalam situasi ini otoritas publik (administrator) harus memiliki pilihan untuk menangani masalah tunggal, namun kebutuhan yang berbeda sangat diharapkan oleh daerah, misalnya kebutuhan untuk kesejahteraan, sekolah, dan lain-lain. Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Rahyunir Rauf (2013:27), menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mengetahui dan memahami kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna pelayanan, harus mengetahui dan mempelajari tentang karakteristik masyarakat yang dilayani, pada dasarnya setiap masyarakat memiliki karakter berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga membutuhkan cara strategi dan bentuk pelayanan publik

yang berbeda, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memuaskan masyarakat yang dilayani.

Menurut Dwiyanto (2006) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengu yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik.

Sebagaimana ditunjukkan oleh Mahmudi (2010), administrasi publik adalah semua latihan bantuan yang dilakukan oleh koperasi spesialis terbuka sebagai pekerjaan untuk memenuhi persyaratan publik dan melaksanakan pengaturan undang-undang dan pedoman. Menurut Harbani Pasolong (2007: 128), bantuan publik adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh otoritas publik untuk berbagai individu yang memiliki setiap gerakan yang bermanfaat dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan pemenuhan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu barang yang sebenarnya.

Seperti yang dikemukakan oleh Liona dalam bukunya Mempromosikan Pemberdayaan Hubungan Luar Biasa dengan Individu Secara Keseluruhan (2001:138), yang percaya bahwa bantuan adalah metode khas untuk membentuk gambaran sebuah asosiasi, terlepas dari apakah melalui media berita, dalam menguraikan budaya perusahaan, atau koordinasi korespondensi sudut pandang. asosiasi untuk pionir pemerintah dan publik tertarik lainnya.

Seperti yang dikemukakan Brata, ia memberikan definisi alternatif atau berbeda dalam karyanya yang berjudul Pokok-Pokok Bantuan Luar Biasa, ia mengatakan bahwa “Bantuan akan terbentuk karena adanya usul bantuan tertentu dari koperasi ahli kepada perkumpulan yang mereka layani” (Brata, 2003). :9). Lebih lanjut, Brata juga menambahkan bahwa pertolongan dapat terjadi antara seseorang dengan orang lain, seseorang yang memiliki afiliasi, atau juga dengan seseorang, misalnya individu yang berada dalam suatu afiliasi, yang juga menawarkan berbagai bantuan kepada individu di sekitar individu yang juga membutuhkan. data tentang afiliasi nyata.

Menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) administrasi adalah suatu gerakan atau rangkaian latihan yang tidak dapat dideteksi (tidak dapat dihubungi) yang terjadi karena adanya komunikasi antara pembeli dan perwakilan atau hal-hal yang berbeda yang diberikan oleh suatu organisasi koperasi spesialis diharapkan untuk menangani masalah pembelanja atau klien. Menurut Suparlan (2000:35) administrasi adalah suatu pekerjaan memberikan pertolongan atau pertolongan kepada orang lain, baik secara materil maupun non materil dengan tujuan agar individu dapat mengatasi masalah itu sendiri.

Menurut Moenir dalam bukunya yaitu manajemen pelayanan umum di Indonesia, yang mengatakan bahwa pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang memulai aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 1992:16). Freed Luthans (1995:46) mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala

masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah. Menurut Philip Kotler (2002:143) pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, tetapi juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ketangan masyarakat sebagai konsumen. Menurut Subarsono (2006:142) kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya, birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan.

Dari beberapa batasan layanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## 5. Konsep Pelayanan

Soetopo mendefinisikan pelayanan sebagai upaya membantu mempersiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan orang lain (dalam Napitupulu, 2012; 164). Dari keterbatasan tersebut, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan atau proses untuk memenuhi kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan dalam bentuk produk jasa dengan sejumlah karakteristik seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih terasa daripada dimiliki, dan pelanggan lebih mampu berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi layanan tersebut.

Menurut Sianipar (1995;5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik untuk memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Menurut Djaenuri (1998; 15) pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal. Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009; 243) berarti melayani suatu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penyelenggaraan negara. Pelayanan menurut Albrecht adalah pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa, sebagai motor penggerak utama dalam operasional bisnis (dalam Sedarmayanti, 2009; 243).

Toha (dalam Sedarmayanti, 2009; 243) pengabdian kepada masyarakat adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau badan tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada

masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan menurut Pasolong (2010; 128) pada dasarnya dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pengertian pelayanan menurut Ivancevich, Skinner dan Crosby adalah “produk yang tidak kasat mata (tidak dapat disentuh) yang melibatkan usaha manusia dan menggunakan peralatan (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012; 2). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa ciri utama jasa tidak terlihat dan melibatkan usaha manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan/lembaga pemberi jasa.

Pelayanan menurut Sumaryadi (2010;159) adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa yang dicirikan oleh tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2010;133) mengatakan bahwa bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Osborne dan Gebler serta Bloom (dalam Pasolong, 2010;133) pelayanan yang berkualitas serta berorientasi kepada pelanggan. Di Indonesia, upaya penyusunan pedoman bantuan terbuka dalam struktur kerja yang sifatnya administrasi publik sebenarnya sudah cukup lama diupayakan. Norma bantuan publik adalah tindakan yang tidak ditetapkan sebagai norma yang layak.

Setiap pengiriman bantuan terbuka harus memiliki prinsip administrasi dan didistribusikan sebagai jaminan keyakinan bagi penerima bantuan administrasi.

Prinsip-prinsip bantuan masyarakat pada dasarnya meliputi:

1. Strategi administrasi
2. Waktu administrasi
3. Biaya administrasi
4. Item administrasi
5. Kantor administrasi dan yayasan
6. Keterampilan organisasi spesialis (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2009;23).

**a. Pengertian Pelayanan Publik**

Administrasi negara atau administrasi publik juga dapat diartikan sebagai suatu jenis administrasi, baik sebagai produk terbuka dan administrasi publik yang pada tingkat dasar adalah kewajiban dan dilakukan oleh pusat, organisasi pemerintah daerah dan di dalam Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. , dengan tujuan akhir untuk memenuhi kebutuhan daerah seperti halnya dalam melaksanakan pengaturan undang-undang dan pedoman (Ratminto dan Winarsih, 2007). Administrasi publik atau administrasi publik seperti yang ditunjukkan oleh Wasistiono (2002) menawarkan jenis bantuan, baik oleh otoritas publik, pertemuan pribadi untuk kepentingan otoritas publik atau pertemuan pribadi ke daerah setempat, dengan atau tanpa angsuran untuk mengatasi masalah atau kepentingan daerah setempat.

Bantuan Publik adalah Bantuan Publik, dalam keseluruhan populasi Administrasi adalah program bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan pengaruh dan hubungan relasional untuk membuat pemenuhan dan pencapaian (Organization of State Organization, 2004). Setiap bantuan yang diberikan kepada daerah tentunya akan menghasilkan barang, baik berupa tenaga kerja maupun produk. sebagaimana ditunjukkan oleh McKevitt (dalam Hardiansyah, 2018), dalam bukunya yang berjudul Pusat Pengawasan Administrasi Negara, mengkaji secara eksplisit tentang pusat administrasi publik yang merupakan penugasan dari otoritas publik dan pemerintah lingkungan, yang menyatakan bahwa "Pusat Administrasi Umum I bercirikan sebagai pemerintahan-pemerintahan yang penting bagi keamanan dan kemajuan kesejahteraan penduduk, namun berada di daerah-daerah di mana pasar tidak siap untuk datang atau dalam hal apa pun, bergerak menuju model yang paling jelas dan paling tahu". Sedangkan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bagian I, Pasal 1 ayat (1), pengertian bantuan umum adalah gerakan atau rangkaian latihan untuk mengatasi masalah administrasi, sesuai dengan pedoman hukum. Setiap penduduk memiliki pilihan untuk mendapatkan administrasi untuk barang dagangan, administrasi, atau administrasi potensial yang diberikan oleh organisasi spesialis terbuka.

Ada tiga komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan terbuka, khususnya: komponen utama, khusus koperasi spesialis, khususnya Badan Publik/Pemerintah Lingkungan, komponen selanjutnya adalah penerima bantuan

(klien) khusus. individu atau daerah atau asosiasi dengan suatu kepentingan, dan komponen ketiga adalah pemenuhan. diberikan dan tambahan diperoleh oleh penerima bantuan (klien).

Komponen utama menunjukkan bahwa pemerintah lingkungan memiliki situasi yang solid sebagai pengontrol (pembuat aturan) dan sebagai pemegang model bisnis pemaksaan bantuan, dan membuat pemerintah terdekat statis dalam menawarkan jenis bantuan, dengan alasan bahwa administrasi benar-benar diperlukan atau dibutuhkan oleh individu atau perkumpulan yang bersangkutan. Kedudukan ganda ini merupakan salah satu faktor penyebab rendahnya kualitas penyelenggaraan publik yang dilakukan oleh pemerintah lingkungan, karena sulitnya memilah antara kepentingan melengkapi kapasitas sebagai pengontrol dan melakukan kapasitas administrasi pengembangan lebih lanjut. Unsur selanjutnya adalah memperdaya individu, jaringan atau perkumpulan yang pada dasarnya tidak mendekati pemerintahan besar, posisi ini memberdayakan Konspirasi, Pencemaran Diri dan Nepotisme (KKN) dan merusak citra pemerintahan dengan tuduhan melanggar hukum dan secara lucu dianggap bermanfaat bersama.

Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan.

Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah untuk dilakukannya perubahan pola pikir aparatur pemerintah daerah, di dalam menyikapi perubahan dan/atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih berorientasi kepada pelayanan. Kebijakan penyelenggara pemerintahan daerah yang semula didasarkan pada paradigma *rule government* yang mengedepankan prosedur, berubah dan/atau bergeser menjadi paradigma *good government* yang mengedepankan kebersamaan, transparansi, akuntabilitas, keadilan, kesetaraan dan kepastian hukum. Menurut Saefullah (dalam Hardiansyah, 2018), untuk memberikan pelayanan publik lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat umum.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik. Senada dengan itu, menurut (Widodo Joko, 2001), Menurut Ibrahim (2008), bahwa pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan-proses-keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, realibel, responsif, aman, dan penuh empati* dalam

pelaksanaannya). Untuk itu diperlukan “aturan main” yang tegas, lugas, dan adaptif terhadap tuntutan perkembangan lingkungan yang selalu berubah dengan cepat dan kadang penuh dengan ketidakpastian. Pemerintah bersama seluruh lapisan masyarakat harus ada integrasi antara seluruh *stakeholders* pembangunan, yakni antara *stakeholders internal* (sektor publik=sektor pemerintahan) dan *stakeholders eksternal* (sektor swasta dan sektor masyarakat luas lainnya).

Lembaga Administrasi Negara (Lembaga Administrasi Negara, 2003) membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari indikator-indikatornya, antara lain meliputi :

1. Kesederhanaan, Prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a) prosedur/tata cara pelayanan
  - b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
  - c) unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
  - d) rincian biaya/tarif pelayanan dan tata acara pembayarannya, dan
  - e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan, artinya segala yang terikait atau berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak.
5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, dan dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, ini mengandung arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
  - a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran;
  - b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar;
  - c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, ini berarti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.
9. Kriteria kuantitatif, kriteria ini antara lain meliputi:

- a) jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (perhari,perbulan atau pertahun), perbandingan periode pertama dengan periode berikutnya menunjukkan adanya peningkatan atau tidak;
- b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan (dihitung secara rata-rata);
- c) penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat;
- d) frekuensi keluhan dan/ pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja/kantor pelayanan yang bersangkutan.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus merubah pola fikir dan kinerja penyelenggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat demi terwujudnya *good governance*.

Pada tingkat dasar, setiap bantuan terbuka harus secara konsisten bekerja pada kualitasnya sesuai keinginan klien administrasi atau klien administrasi. Meskipun demikian, dalam semua kenyataannya, bekerja pada sifat administrasi publik sama sekali tidak sederhana. Ada banyak jenis administrasi publik di negara ini dengan berbagai masalah dan penyebab yang bergeser secara signifikan satu sama lain, sehingga penting untuk menemukan strategi yang dapat menjawab masalah tersebut.

Memahami Kualitas Bantuan Dalam memperjelas pemikiran tentang Kualitas Administrasi, pencipta mengambil beberapa perasaan yang memenuhi syarat, khususnya,

1. Kualitas adalah “semua yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan klien” (Batinggi dan Badu, 2009).

2. Menurut Goetsch dalam Siswanto (2005), kualitas adalah "suatu kondisi unik yang berkaitan dengan barang, administrasi, individu, ukuran, dan iklim yang memenuhi atau melampaui asumsi".

3. Tjiptono (2007), mencirikan kualitas administrasi/administrasi yang mengutamakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan klien, serta ketepatan penyampaian untuk menyesuaikan asumsi klien. Ide nilai itu sendiri sebenarnya relatif, yaitu bergantung pada sudut pandang yang digunakan untuk memutuskan atribut dan detailnya.

Pada dasarnya ada tiga arah kualitas yang harus stabil satu sama lain, tepatnya: 1). Ketelitian pembeli 2). Item/administrasi dan 3).Proses. Untuk produk yang jelas, ketiga arah ini seringkali dapat dikenali dengan jelas, namun tidak dimaksudkan untuk administrasi (Lupiyoadi, 2013).

Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan elemen pendugaan yang terdiri dari sudut-sudut yang menyertainya:

1. (Eksekusi). Eksekusi di sini menyinggung kualitas item pusat yang menggabungkan merek, sifat terukur, dan sudut pandang kerja individu. Penyajian item-item tertentu biasanya didasarkan pada kecenderungan emosional klien yang pada dasarnya bersifat luas.
2. Item termasuk (sorotan). Bisa sebagai item tambahan dari item tengah yang dapat meningkatkan sebuah item. Variasi item umumnya diperkirakan secara emosional oleh setiap orang (untuk situasi ini klien) yang menunjukkan perbedaan dalam sifat item (administrasi). Dengan cara ini, peningkatan sifat item bantuan membutuhkan kemampuan beradaptasi untuk menyesuaikan diri dengan minat yang ditunjukkan.
3. Keandalan/kualitas tak tergoyahkan (dependability). Pengukuran ini mengidentifikasi dengan kemungkinan item mengalami kerusakan dalam suatu periode. Keandalan suatu barang yang menunjukkan derajat nilai sangat penting bagi pembeli dalam memilih suatu barang (administrasi). Hal ini menjadi semakin signifikan mengingat besarnya biaya penggantian dan perawatan yang harus ditanggung jika suatu barang yang dianggap tidak dapat dipercaya dirusak.
4. Kesesuaian. Ukuran lain yang diidentikkan dengan sifat suatu hal adalah kesamaan item dengan pedoman dalam bisnis. Kelayakan suatu item dalam bisnis bantuan diperkirakan dengan tingkat ketepatan dan musim pemenuhan termasuk perhitungan kesalahan yang terjadi, penundaan tak terduga, dan beberapa kesalahan yang berbeda.

5. Tak kenal lelah atau tekad (kekuatan). Tingkat kekuatan benda itu menggabungkan poin moneter dan poin unik. Sejujurnya, kekokohan sesuatu digambarkan sebagai jumlah pekerjaan yang dilakukan seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Dalam istilah yang berhubungan dengan uang, fleksibilitas digambarkan sebagai keberadaan finansial dari sesuatu dilihat dari ukuran pekerjaan yang dapat diperoleh sebelum kemalangan terjadi dan keputusan untuk menggantikannya.
6. Fungsionalitas. Kemampuan administrasi juga dapat disebut sebagai kecepatan, persaingan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan perbaikan item. Pengukuran ini menunjukkan bahwa pelanggan melihat penurunan kualitas barang serta waktu sebelum kapasitas, perencanaan administrasi, tindakan korespondensi dengan staf, pengurangan administrasi perbaikan kerusakan barang, dan administrasi lain. Faktor-faktor ini dapat mencerminkan kontras dalam norma-norma tunggal sehubungan dengan bantuan yang didapat, di mana kapasitas bantuan suatu barang mengakhiri kualitas barang yang disurvei secara emosional oleh pembeli.
7. Gaya (merasa). Gaya adalah ukuran estimasi yang paling emosional. Nuansa suatu barang dilihat dari bagaimana suatu barang didengar oleh klien. Sepanjang garis ini, gaya tidak salah lagi merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh pembeli.

8. Kualitas yang terlihat. Pembeli umumnya tidak memiliki data total tentang kredit barang (administrasi). Meskipun demikian, sebagai aturan umum, klien memiliki data tentang produk secara tersirat, misalnya melalui merek, nama, dan negara pembuat atau organisasi spesialis. Kualitas administrasi adalah dua suku kata yang saling terkait dan mendasar, kedua suku kata ini harus dilakukan dengan tepat dan efektif. Gagasan kualitas administrasi pada dasarnya memberikan kesan yang substansial tentang sifat bantuan.

Gagasan kualitas administrasi adalah keresahan yang selesai, super tahan lama dalam menyesuaikan sudut pandang manusia dalam menyelesaikan atau mengejar usahanya yang diidentifikasi dengan siklus dinamis, maju, konsisten dalam mengumpulkan asumsi, keinginan dan kebutuhan serta wawasan.

Kualitas bantuan yang baik merupakan kebutuhan bagi setiap organisasi. Mereka bersaing untuk memberikan bantuan yang lebih baik, lebih bersahabat dan lebih dekat antara organisasi dan kliennya. Adanya kebutuhan dan kerinduan klien akan suatu barang atau administrasi merupakan salah satu alasan para visioner bisnis mendirikan sebuah organisasi. Tidak sedikit perusahaan yang mulai membidik pada dukungan klien mereka dengan harapan klien akan merasa puas dan setia pada produk atau layanan organisasi karena klien mungkin adalah sumber daya paling penting bagi sebuah organisasi, semakin banyak klien manfaat organisasi akan meningkat. Sifat administrasi sangat vital bagi keberadaan suatu organisasi, karena tanpa klien tidak akan terjadi pertukaran jual beli di antara keduanya.

Sifat administrasi yang diberikan kepada klien harus mampu memberikan pemenuhan yang paling ekstrim. Spesialis yang berbeda mencirikan kualitas sebagai "kewajaran untuk digunakan", "kepuasan permintaan", "independensi dari variasi, dll. Seperti yang ditunjukkan oleh Kotler mengutip dari American Culture for Quality (2010), kualitas adalah "komponen dan atribut lengkap dari suatu barang atau administrasi yang mengandalkan kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau disimpulkan. Sementara itu, Batinggi dan Badu (2009) menyatakan bahwa "administrasi adalah sebuah siklus". Oleh karena itu, objek utama administrasi hanyalah siklus. Sejauh administrasi sebagai siklus, komponen administrasi terbatas pada:

Ide kualitas administrasi adalah standar kualitas yang harus dirasakan dalam menawarkan jenis bantuan kepada klien. Kesepakatan ini tidak bisa hanya didasarkan pada anggapan atau cerita, apa lagi yang dibuat, sifat suatu barang atau administrasi harus disesuaikan dengan standar yang telah dirasakan dan diterapkan secara global, seperti standar ISO (Worldwide Normalization Association). Gagasan kualitas administrasi tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan administrasi mutu ISO 9001. Komponen pelanggan terlihat jelas dalam kerjasama semua latihan kualitas bantuan, mulai dari mengenali keinginan pembeli hingga memuaskan kebutuhan pembeli. Tujuan definitif dari semua itu adalah untuk memenuhi asumsi klien sebagai pelanggan organisasi administrasi. Perhatian yang berkualitas dimulai dari ID kebutuhan pelanggan hingga dimulainya pemikiran ide produk (administrasi), bahkan setelah pengiriman ke

pembeli. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan masukan dan mendengar suara pelanggan (Lupiyoadi, 2013).

b. **Pelayanan Prima**

Bantuan luar biasa (Administration Fantastic) adalah bantuan yang terbaik dalam mengumpulkan asumsi dan kebutuhan klien. Pada akhirnya, bantuan brilian adalah bantuan yang memenuhi pedoman kualitas. Administrasi yang memenuhi pedoman mutu adalah bantuan yang sesuai asumsi dan pemenuhan klien/masyarakat (Maddy, 2009; 8). Kemudian, penilaian lain mengatakan bahwa bantuan luar biasa adalah kekhawatiran bagi klien. Jadi bantuan yang luar biasa pada dasarnya adalah perasaan khawatir akan asosiasi yang menguntungkan (benefit diatur) atau asosiasi berbasis sosial (non-manfaat) terhadap klien yang ditunjukkan oleh mentalitas, perhatian, dan aktivitas substansial mereka, sehingga klien merasa baik-baik saja dengan bantuan yang fantastis. memberi (Pratomo dan Shaff, 2000; 107).

Pelayanan Prima (Service Excellent) dapat dipahami sebagai melayani sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan. Seperti contoh ketika anda berharap mendapatkan uang sebesar Rp. 100.000,- tetapi ternyata anda mendapatkan Rp. 200.000,- dengan demikian anda akan merasa puas (Anorogo, 1993; 107). Pendapat lain menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu

mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013; 18).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (service excellence) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

#### **B. Penelitian Terdahulu**

Sebelumnya permasalahan yang sama juga pernah diteliti oleh mahasiswa terdahulu sebelum peneliti, namun tetap ada perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang. Untuk itu berikut ini adalah bebrapa fungsi penelitian terdahulu dengan permasalahan yang sama.

**Tabel II.1: Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang**

No	Nama Peneliti	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Saiful Haq	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo	2014	Sama-sama meneliti tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP	Daerah penelitian serta indikator kualitas pelayanan yang digunakan.
2.	Defra Alchindi	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Kecamatan Pendurungan	2017	Sama-sama meneliti tentang Pelayanan E-KTP	Daerah pelayanan serta indikator kualitas pelayanan yang digunakan.
3.	Adek Vurqoan	Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	2017	Sama-sama meneliti tentang Pelayanan E-KTP	Daerah pelayanan indicator kualitas pelayanan yang digunakan.
4	Ida Ayu Dwimawati	Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasil otonomi daerah	2004	Meneliti tentang otonomi daerah	Sama menggunakan indikator pelayanan

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari variabel penelitian “Kualias Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi pada Pembuatan e-KTP) di Kabupaten Kepulauan Meranti” kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian.

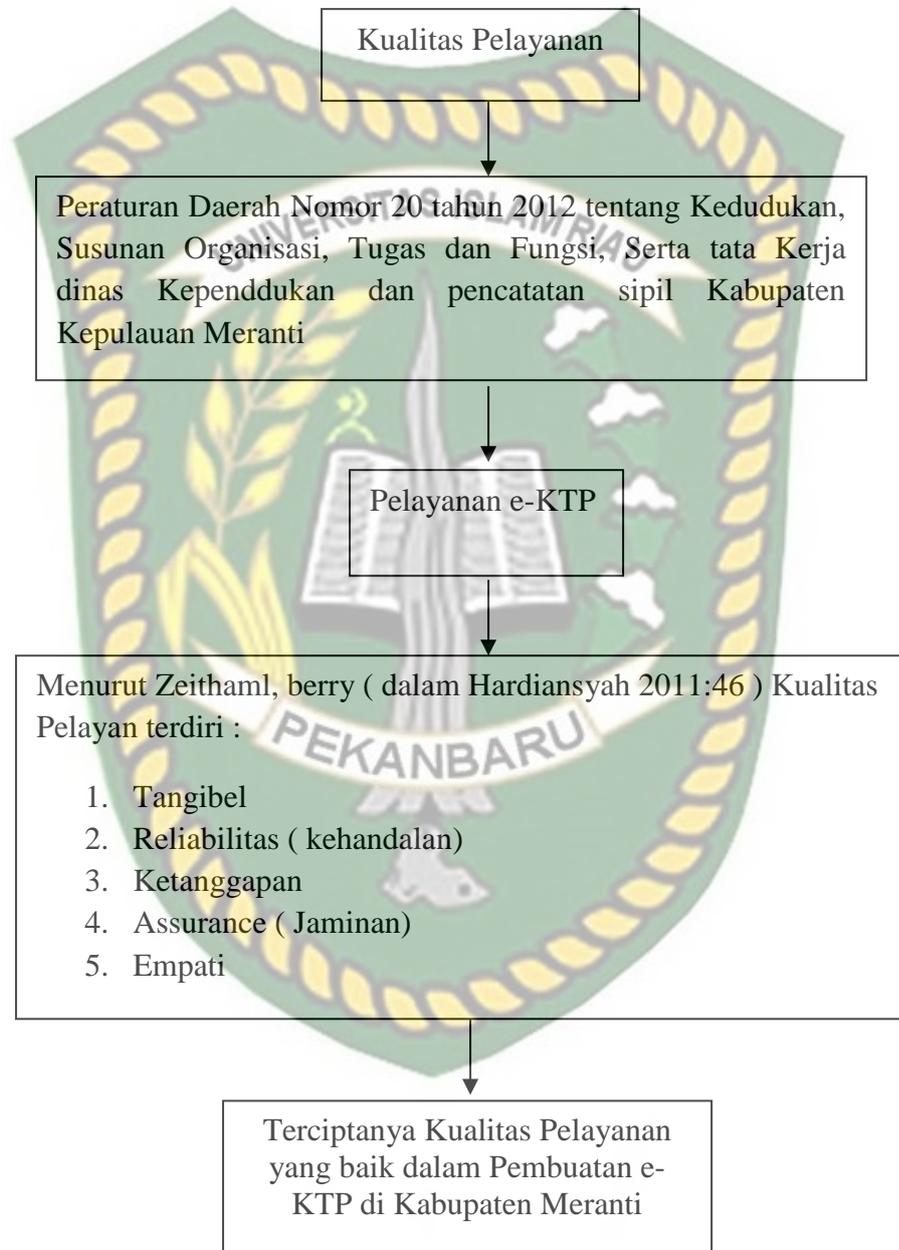
Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry( dalam Hardiansyah 2011;46 ), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. Tangibel (Berwujud), dengan indikator :
  - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - Tempat kenyamanan melakukan pelayanan
  - Kedisiplinan tetugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan
  - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Reliabilitas (Kehandalan), dengan indikator :
  - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Ketanggapan, dengan indikator:
  - Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan
  - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Assurance (Jaminan), dengan indikator:
- Petugas memberikan jaminan tempat waktu dalam pelayanan
  - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan
  - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Empati, dengan indikator:
- Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan
  - Petugas melayani dengan sikap ramah
  - Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan
  - Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Untuk lebih jelas, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

**Gambar II. 1. Model Kerangka Pikiran Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti**



Sumber : Data Modifikasi Penelitian, 2020

#### D. Konsep Operasional

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.
3. Evaluasi adalah suatu usaha atau proses dalam menentukan nilai-nilai, secara khusus evaluasi atau penilaian juga diartikan sebagai proses pemberian nilai berdasarkan data kuantitatif hasil pengukuran untuk keperluan pengambilan keputusan.
4. Prosedur pelayanan yang dimaksud disini adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh penduduk yang akan melakukan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan seperti Pegawai memberitahukan tata cara pembuatan e-KTP, Persyaratan Administrasi yang dapat dipahami masyarakat, dan Persyaratan yang diberikan tidak membebani masyarakat.
5. Waktu penyelesaian yang dimaksud disini adalah berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti seperti Memberikan Pelayanan dengan cepat, Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi, dan Waktu penyelesaian pembuatan e-KTP yang tepat waktu.

6. Biaya / tariff pelayanan yang dimaksud disini adalah ada biaya yang dikenakan oleh Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti kepada penduduk dalam pembuatan e-KTP.
7. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan seperti pelayanan yang adil (tanpa ada deskriminasi antar penduduk yang melakukan pembuatan e-KTP), dan keterampilan pegawai dalam pembuatan e-KTP.
8. Sarana dan Prasarana yang dimaksud disini adalah ketersediaan fasilitas pendukung yang sangat minim, sehingga cukup banyak masyarakat yang harus berdiri tidak mendapat tempat duduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

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

Dalam setiap penelitian pasti terdapat variabel penelitian. Jumlah variabel penelitian bisa hanya satu namun juga lebih dari satu. Variabel penelitian pada hakikatnya merupakan konsep nilainya ingin diketahui oleh peneliti. Proses penentuan ukuran suatu variabel tersebut dikenal dengan nama operasional variabel.

**Tabel II.1: Operasional variabel tentang pelayanan penerbitan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
<p>Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (moenir 1992;26)</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p>	1. Tangibel ( Berwujud )	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kenyamanan dalam tempat pelayanan</li> <li>b. Kemudahan akses</li> </ul>
		2. Reliabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SOP yang jelas</li> <li>b. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan</li> </ul>
		3. Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan dilakukan dengan cepat</li> <li>b. Merespon setiap pemohon untuk mendapat layanan</li> </ul>
		4. Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jamiman tempat waktu dalam pelayanan</li> <li>b. Jaminan biaya dalam pelayanan</li> </ul>
		5. Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendahului kepentingan pemohon</li> <li>b. Sikap dalam memberi pelayanan</li> </ul>

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah:

#### A. Tipe Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan tipe Deskriptif yaitu memaparkan peristiwa yang terjadi. Penelitian Kualitatif adalah suatu proses yang lebih di maksudkan untuk memahami masalah masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan dan menyajikan gambaran menyeluruh dan kompleks, melaporkan pandangan dengan rinci dari sumber informan, serta dilakukan secara alamiah tanpa adanya intervensi apapun dari penulis ( Creswell.2014;15)

Penelitian Kualitatif merupakan penelitian interpretif, yang di dalamnya peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus menerus dengan para partisipan. Keterlibatan inilah yang nantinya memunculkan serangkaian isu-isu strategi, etis, dan personal dalam proses penelitian kualitatif ( Locke dalam Creswell.2014;229)

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian

karena berdasarkan survey kantor tersebut yang turun langsung melayani masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP.

### C. Informan dan Key Informan

Dalam Penelitian ini yang menjadi sumber informasi penulis adalah informan-informan yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Informa dalam penelitian ini adalah pelaku atau orang yang benar-benar tahu dan menguasai masalah serta informasi objek yang ingin di teliti. dengan pertimbangan bahwa informan yang di tunjuk mengetahui serta memahami masalah. Maka , dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Pegawai Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan masyarakat yang telah melakukan pembuatan e-KTP di Kecamatan Tebing Tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.1 Informan Penelitian**

No.	Informan	Keterangan
1.	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Informan Kunci
2.	Pegawai Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Informan
3.	Masyarakat yang sedang membuat e-KTP	informan
4	Masyarakat yang telah membuat e-KTP	Informan

**Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, tahun 2020**

Sesuai dengan informasi pada Tabel III.I Informan Penelitian, dapat kita ketahui bahwa terdapat 4 Informan Penelitian dalam Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, antara lain Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sebagai Informan Kunci, Pegawai Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan sebagai Informan dan Masyarakat yang sedang mengurus Pembuatan e-KTP dan masyarakat yang telah membuat e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan Sumber Data dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu:

1. Data primer yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari para responden, yang mana data ini terdiri dari identitas responden berisi jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan serta hasil tanggapan responden tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti dengan indikator prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan dan sarana prasarana pelayanan serta kompetensi pegawai.
2. Data skunder, yaitu data yang penulis peroleh dari Kantor yang terdiri dari gambaran umum kantor, uraian tugas dan fungsi, struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (*face to face*), melalui telepon atau media lainnya, maupun terliba secara langsung

dalam suatu kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan responden. Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari para responden wawancara ( Creswell,2014:267)

2. Observasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung atau terjun langsung kelokasi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti. Data yang dimaksud seperti mengamati sarana dan prasarana (fasilitas pendukung pembuatan e-KTP seperti ketersediaan alat perekam, berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Pegawai untuk melakukan perekaman e-KTP, fasilitas parkir yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Pegawai dalam pembuatan e-KTP.
3. Dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data berdasarkan dari hasil laporan, buku-buku, dan sumber yang ada. Seperti Peraturan tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, Jumlah Pegawai, data masyarakat di Kecamatan Tebing Tinggi yang melakukan pembuatan e-KTP, Gambaran Umum/Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, Struktur dan Bagan Struktur Organisasi, Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca, dalam menganalisis data, data hasil wawancara maupun kuesioner. Berdasarkan pengertian diatas penulis melakukan penyusunan data dengan menggolongkan data lalu menganalisis data dan membandingkan data lain yang relevan secara deskriptif dengan pendekatan deduktif. Hal tersebut untuk memperoleh data-data yang diperlukan yang bersifat empiric sehingga nantinya dapat mempertajam analisis penulis yang berpedoman pada hasil wawancara secara langsung yang dipadukan dengan teori yang relevan dengan objek penelitian. Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar diperoleh gambaran yang jelas.

### G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2. Jadwal waktu kegiatan tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke ...																				
		Juli				Agustus				September				Oktober				November				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan UP																					
2	Seminar UP																					
3	Revisi UP																					
4	Revisi Kuissioner																					
5	Rekomendasi Survaiv																					
6	Survey Lapangan																					
7	Analisi Data																					
8	Penyusunan Hasil Penelitian (Skripsi)																					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																					
10	Ujian Komferehensif Skripsi																					
11	Revisi Skripsi																					
12	Penggandaan Skripsi																					

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti

##### 1. Profil Kabupaten Kepulauan Meranti

##### a. Luas dan Batas Wilayah

Kabupaten Kepulauan Meranti secara geografis terletak pada koordinat antara 0.42'30"-1.28'0"LU, dan 102'12'0"-103'10'0"BT, serta terletak di pesisir timur pulau Sumatera, dengan garis pantai yang berbatasan dengan sejumlah negara tetangga dan termasuk dalam kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi (Growth Triagle) Indonesia-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan secara tidak langsung telah menjadi kawasan Hinterland Free Trade Zone (FTZ) Batam – TJ. Balai Karimun. Dalam rangka memanfaatkan peluang dan keunggulan letak geografis serta mendorong pertumbuhan ekonomi di kawasan perbatasan dengan negara tetangga Malaysia dan Singapura, kawasan Kabupaten Kepulauan Meranti berpotensi berfungsi sebagai pintu gerbang lintas batas/internasional yang menghubungkan daratan Riau. dengan negara tetangga melalui laut. Hal ini untuk melengkapi Kota Dumai yang sebelumnya ditetapkan dan berfungsi sebagai kota pusat kegiatan Strategis Negara yaitu yang berfungsi sebagai serambi depan Negara, pintu gerbang kegiatan internasional, niaga dan industri.

Luas kabupaten kepulauan Meranti adalah : 3707,84 km, sedangkan luas kota selat panjang adalah 849,50 km

**Tabel IV.1 Batas Wilayah**

Utara	Selat Malaka, kabupaten bengkalis
Selatan	Kabupaten Siak, Kabupaten pelalawan
Barat	Kabupaten bengkalis
Timur	Kabupaten Karimun, Provinsi kepulauan Riau

### **Pembagian Administratif**

Secara resmi, Rezim Kepulauan Meranti terdiri dari 7 sub-wilayah dan 78 kota/kelurahan, sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Tebing Tinggi, ibukota Selat Panjang memiliki luas 849,50 kecamatan dengan jumlah 9 kota dengan jumlah penduduk 76.763 jiwa.
- 2) Kecamatan Tibing Tinggi Barat, ibu kota Alai, memiliki luas wilayah 586,83 sub-wilayah dengan 11 kota dengan jumlah penduduk 15.126 jiwa.
- 3) Rangsang, ibu kota Tanjung Samak, memiliki luas 681,00 sub-wilayah dengan jumlah 14 kota dengan populasi 28.106
- 4) Rangsang Barat, ibu kota Bantar, memiliki luas 241,60 sub-wilayah dengan 16 kota dengan jumlah penduduk 29.770.
- 5) Merbau, ibu kota Belitung Inlet, memiliki luas 1.348,91 sub-area dengan jumlah 14 kota dengan jumlah penduduk 47.370.
- 6) Pulau Merbau, ibu kota Renak Dungun memiliki 7 kota.
- 7) East High Bluff, ibu kota Sungai Tohor memiliki 7 kota.

### **B. Sejarah Rezim Kepulauan Meranti**

Rezim Kepulauan Meranti mungkin adalah pemerintahan paling muda di wilayah Riau. Indonesia, dengan ibukotanya Selatpanjang. Rezim Kepulauan Meranti terdiri dari 9 sub-daerah, yaitu Tebing Tinggi, Tebing Tinggi Barat, Rangsang, Rangsang Barat, Rangsang Tepi Laut, Pulau Merbau, Merbau, Tasik Putri Puyu dan Tebing Tinggi Timur. Ada juga nama Meranti yang diambil dari gabungan nama "pulau merbau", pulau penyegar dan pulau tebing tinggi. Berdirinya Rezim Meranti merupakan pemekaran dari Pemerintahan Bengkalis dan ditetapkan pada tanggal 19 Desember 2008. Alasan sah berdirinya Rezim Kepulauan Meranti adalah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009.

Penduduk Meranti telah berjuang untuk perpanjangan Rezim Kepulauan Meranti sejak tahun 1957. Kelompok masyarakat ini memutuskan untuk perpanjangan selama tahun 1970-an dan 1990-an hingga 2008, yang merupakan kantor tunggal di Riau yang belum diperpanjang sekitar saat itu, dengan pertempuran terus-menerus dari berbagai perintis kelompok masyarakat Meranti. Maka pada tanggal 25 Juli 2005, pertempuran pengembangan Rezim Meranti dibingkai (BP2KM) sebagai diskusi atas keinginan masyarakat Meranti untuk mengisolasi diri dari Aturan Bengkalis.

Mempertimbangkan keinginan perseorangan, hal itu tertuang dalam pilihan kewenangan Kamar Agen Perorangan Teritorial Peraturan Bengkalis Nomor 05/KPTS/P/DPRD/1999/2000 tanggal 17 Juni 1999 tentang Pengesahan Perpanjangan Peraturan Daerah Bengkalis. daerah, surat Pejabat Bengkalis Nomor 135/TP/876 Tanggal 17 Juni 1999 perihal Bantuan Pendirian Rezim Kepulauan

Meranti, terpilihnya Musyawarah Perorangan Daerah Provinsi Riau Nomor 100/PH/21.16.a tanggal 9 Juni 2008 sehubungan dengan bantuan untuk pembentukan Negara Kepulauan Meranti. Surat Kepala DPRD Provinsi Riau nomor 100/PH/21.16.a tanggal 9 Juni 2008 perihal Bantuan Peresmian Negara Kepulauan Meranti. /IX/2008 tanggal 19 September 2008 tentang Pengesahan Pemerintah Bersama Riau untuk Berdirinya Rezim Kepulauan Meranti. Berdasarkan hal tersebut, otoritas publik telah memimpin penyelidikan luar dan dalam dan lengkap tentang kemungkinan pembangunan kabupaten dan menyimpulkan bahwa pada 19 Desember 2008 otoritas publik memilih dan menetapkan pengaturan Rezim Kepulauan Meranti di Wilayah Riau.

#### **B. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti**

Administrasi Kependudukan dan Perpustakaan Umum adalah komponen pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan kependudukan yang dimotori oleh pucuk pimpinan dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada pejabat melalui sekretaris wilayah. Tata Tertib Kependudukan dan Perpustakaan Peraturan Kep. Meranti Tahun 2016-2021 merupakan arsip penataan untuk rentang waktu 5 (lima) tahun yang memuat visi, misi, tujuan, sasaran, sistem, strategi, proyek dan latihan peningkatan sesuai tugas utama dan elemen Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran. Umum dan siap dengan mempertimbangkan segala kemungkinan dan persyaratan (kualitas, kekurangan, bukaan dan kesulitan).

Tata Tertib Kependudukan dan Perpusnas Peraturan Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 merupakan penjabaran dari RPJMD Rezim Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 dan mengisi sebagai pembantu kesiapan Renja Penduduk dan Pendaftaran Bersama Administrasi yang menjadi catatan penyelenggaraan tahunan sebagai penjabaran dari Renstra Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Umum.

Pelaksanaan Tata Tertib bagi Pembagian Kependudukan dan Pendaftaran Umum benar-benar membutuhkan kerjasama, tenaga, dan tanggung jawab seluruh mekanikal Cabang Kependudukan dan Perwiraan Rakyat, karena akan menentukan tercapainya pencapaian pameran proyek-proyek tersebut. dan latihan yang telah disusun. Selanjutnya, Essential Arrangement ini bukan hanya sekedar arsip peraturan, karena sangat merupakan kesan tujuan perbaikan yang tentunya dibutuhkan oleh mitra sesuai visi dan misi yang ingin dicapai.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah suatu pernyataan atau bukti yang dimiliki oleh seseorang di manapun ia berada. 52 Tahun 1997 pasal yang menyatakan bahwa setiap penghuni yang berumur 17 tahun atau yang berpasangan atau yang telah berpasang-pasangan wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), e-KTP elektronik adalah laporan kependudukan yang memuat surat keamanan atau pengadilan. kerangka baik organisasi maupun inovasi data bergantung pada kumpulan data kependudukan, penduduk hanya diperoleh memiliki satu KTP yang tercatat dengan Nomor Bukti Kependudukan (NIK), NIK adalah tanggal kepribadian setiap penduduk yang sah untuk selama-lamanya, Nomor NIK pada e-KTP nantinya akan digunakan sebagai alasan pemberian tanda

pengenal internasional, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Penduduk (NPWP), pembuktian hak atas tanah dan penerbitan dokumen lainnya.

Konfirmasi kartu keribadian (6-id) biasanya menggunakan biometrik, untuk pemeriksaan dan persetujuan kerangka kerja tertentu melalui presentasi kualitas sebenarnya atau perilaku manusia, ada banyak jenis keamanan dengan demikian, termasuk (sidik jari), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi pada kulit. E-KTP yang digunakan merupakan ciri khas, proyek e-KTP terinspirasi dari kerangka pembuatan KTP biasa di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP, hal ini karena adanya premis terkoordinasi yang mengumpulkan informasi kependudukan dari di mana-mana Indonesia. Realitas ini memberikan kebebasan kepada penghuni yang merusak Negara.

### C. Monografi

#### 1. Kependudukan

Berdasarkan data pada tahun 2017, jumlah penduduk kecamatan merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau berjumlah 10.511 jiwa untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.2 Kependudukan**

No	Keadaan Penduduk	Jumlah
1	Jumlah Kepala keluarga	2.895
2	Penduduk Laki-laki	5.298
3	Kependudukan perempuan	5.213

Berdasarkan data pada tahun 2017, jumlah penduduk kecamatan merbau Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau berjumlah 10.511 jiwa untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur**

No	Tingkat umur	Jumlah
1	0-4 Tahun	1.020
2	5-9 Tahun	1.024
3	9-10 Tahun	1.055
4	11-19 Tahun	1.340
5	20-29 Tahun	1.287
6	30-39 Tahun	1.227
7	40-49 Tahun	1.098
8	50-59 Tahun	1.008
9	60-69 Tahun	995
10	70 tahun keatas	457
	Jumlah	10.511

Konfirmasi kartu kepribadian (6-id) biasanya menggunakan biometrik, untuk pemeriksaan dan persetujuan kerangka kerja tertentu melalui presentasi kualitas sebenarnya atau perilaku manusia, ada banyak jenis keamanan dengan demikian, termasuk (sidik jari), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi pada kulit. E-KTP yang digunakan merupakan ciri khas, proyek e-KTP terinspirasi dari kerangka pembuatan KTP biasa di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP, hal ini karena adanya premis terkoordinasi yang mengumpulkan informasi kependudukan dari di mana-mana Indonesia. Realitas ini memberikan kebebasan kepada penghuni yang merusak Negara.

**Tabel IV.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama**

No	Aagama	Jumlah
1	Islam	6.450
2	Protestan	589
3	Katolik	325
<b>Jumlah</b>		

Dari tabel diatas bahwa dapat diketahui penduduk agama Islam berjumlah 6. 458 jiwa, penduduk beragama protestan berjumlah 589 jiwa, penduduk beragama katolik berjumlah 325 jiwa

**Tabel IV.5 Potensi Berdasarkan Mata Pencaharian Atau Pekerjaan Penduduk**

No	Mata pencaharian	Jumlah
1	Petani	100
2	Nelayan	6
3	Pengusaha sedang/besar	26
4	Pengerajin industri kecil	7
5	Buruh industry	35
6	Buruh bangunan	2276
7	Buruh kebun	50
8	Pedagang	1,354
9	Pegawai negri	473
10	Peternak	36

Dari tabel di atas terlihat bahwa penduduk dengan pekerjaan sebagai peternak sebanyak 100 orang, penduduk dengan pekerjaan pemancing sebanyak 6 orang, penduduk dengan pekerjaan besar atau sedang sebanyak 26 orang, penduduk dengan pekerjaan pekerjaan industri kecil adalah 7 orang, populasi dengan pekerjaan adalah spesialis mekanik. 35 orang, penghuni dengan pekerjaan sebagai buruh pembangunan 2276 orang, penduduk dengan pekerjaan sebagai buruh pembibitan sebanyak 50 orang, penghuni dengan pekerjaan sebagai

pedagang sebanyak 1.354 orang, penduduk yang mengisi sebagai pegawai negeri sebanyak 473 orang, dan penduduk yang hidup sebagai peternak hewan menambahkan hingga 36 individu. .

#### **D. e-KTP**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah suatu pernyataan atau bukti yang dimiliki oleh seseorang di manapun ia berada. 52 Tahun 1997 pasal yang berbunyi bahwa setiap penduduk yang berumur 17 tahun atau yang bersuami atau yang bersuami wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP), e-KTP elektronik adalah arsip kependudukan yang memuat keamanan atau pengadilan. kerangka baik organisasi maupun inovasi data bergantung pada kumpulan data kependudukan, penduduk hanya cukup memiliki satu KTP yang tercatat dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), NIK adalah karakter tanggal setiap penghuni yang sah untuk selama-lamanya, Nomor NIK pada e-KTP nantinya akan digunakan sebagai alasan pemberian visa, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Bukti Pengenal Warga (NPWP), pernyataan hak atas tanah dan penerbitan dokumen lainnya.

Konfirmasi kartu identitas (6-id) biasanya menggunakan biometrik, khususnya pemeriksaan dan persetujuan kerangka kerja melalui presentasi kualitas sebenarnya atau perilaku manusia, ada banyak jenis keamanan dengan demikian, termasuk (sidik jari), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi pada kulit. Penggunaan e-KTP merupakan ciri khas, proyek e-KTP didorong oleh kerangka pembuatan KTP tradisional di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP, hal ini karena adanya premis terpadu yang mengumpulkan

informasi kependudukan dari di mana-mana Indonesia. Realitas ini memberikan kesempatan kepada penduduk yang merugikan Negara untuk menggandakan KTP-nya, yang sebagian digunakan untuk hal-hal yang menyertainya.

- 1) Menjauh dari Penilaian
- 2) Mempermudah pembuatan KTP internasional yang tidak bisa dibuat di semua perkotaan
- 3) Mendapatkan kemerosotan
- 4) Menyembunyikan kepribadian

#### **E. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti**

Visi adalah pandangan jauh, di mana dan bagaimana sebuah asosiasi harus dijalankan dengan tujuan agar tetap dapat diprediksi dan dapat eksis, penuh harapan, imajinatif dan berguna. Visi dapat membantu asosiasi dengan mengidentifikasi di mana asosiasi tersebut berjalan untuk membantu menentukan bagaimana administrasi harus disampaikan. Sementara itu, sebagaimana ditunjukkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Kerangka Penataan Perbaikan Masyarakat (SPPN), Visi adalah penjabaran menyeluruh dari keadaan ideal menuju selesainya kerangka waktu penataan.

Dalam Pergub Kepulauan Meranti Nomor 7 Tahun 2016 tentang Rencana Peningkatan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Perda Kepulauan Meranti Tahun 2016 – 2021, visi Perda Kepulauan Meranti adalah:

## **"Menjadikan Kepulauan Meranti Sebagai Daerah Bisnis Tingkat Tinggi dan Tak Tertandingi dalam Permintaan Masyarakat Bersama"**

Untuk membantu visi Pemerintah Kepulauan Meranti dan sesuai tugas pokok dan kapasitas serta kontribusi dari mitra, Cabang Kependudukan dan Pendaftaran Umum Peraturan Kepulauan Meranti menetapkan Visi:

"Pengakuan Administrasi Organisasi Kependudukan dan Organisasi Kependudukan Metodis Bergantung pada Kerangka Data Organisasi Kependudukan"

Penjelasan visi di atas menyiratkan bahwa bantuan organisasi kependudukan dan pendaftaran umum adalah organisasi kependudukan dan pendaftaran umum tergantung pada keputusan yang memiliki kekuatan hukum yang jelas.

Mengingat Visi dan Misi Pemerintah Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 dan Visi Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Umum, maka usaha dan elemen utama Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Umum hanya sebagai kontribusi dari individu (mitra) yang diinvestasikan, Misi Kantor Kependudukan dan Pendaftaran Umum Rezim Nusantara didirikan. Meranti adalah:

1. Mengerjakan sifat administrasi di bidang organisasi kependudukan dan pendaftaran umum;
2. Mengakui organisasi kependudukan yang terorganisir dan pendaftaran umum dengan merampingkan Kerangka Organisasi Data Kependudukan (SIAK)

**F. Gambaran Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Kepulauan Meranti**

- A. Kewajiban, Kapasitas dan Kewenangan Desain SKPD
- B. Tugas pokok Bagian Kependudukan dan Pendaftaran Umum adalah membantu Pejabat dalam penyelenggaraan Organisasi Kependudukan.
- C. Untuk menyelesaikan tugas utama, Administrasi Kependudukan dan Pendaftaran Umum memiliki kapasitas sebagai berikut:
- D. Definisi pendekatan khusus di bidang Kependudukan dan Pendaftaran Umum
- e. Pelaksanaan urusan pemerintahan dan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan kependudukan.
- F. Arah dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Pendaftaran Umum
- G. Menyelesaikan tugas yang berbeda yang dialokasikan oleh Pejabat sesuai dengan kewajiban dan kapasitasnya.
- H. Kewajiban pokok dan unsur masing-masing Kepala, Sekretariat dan Bagian adalah sebagai berikut:

**1) Kepala Dinas**

- a. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kebijakan teknis daerah sesuai lingkup tugasnya.

**2) Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas pokok mengatur bidang, perincian, penyusunan program, penilaian, Pengumuman Moneter dan Organisasi dan Organisasi Umum.

pelaksanaan organisasi moneter;

- A. Pelaksanaan korespondensi, kronik, dokumentasi dan usaha periklanan;
- B. pelaksanaan koordinasi pelaksanaan usaha Lapangan;
- C. Pelaksanaan berbagai usaha yang ditunjuk oleh Top of the Branch of Populace dan Common Enlistment.

Dalam melaksanakan kewajiban dan kapasitasnya, Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh:

- a) Subsegmen Penyusunan dan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan arahan, strategi, aturan, dan pedoman khusus serta administrasi di bidang Persiapan dan Proyek sesuai pedoman yang relevan.
- b) Sub Bidang Uang mempunyai tugas-tugas perencanaan bahan arahan, pengaturan, aturan dan pedoman khusus serta administrasi di bidang moneter sesuai pedoman yang relevan.
- c) Sub Bidang Organisasi Keseluruhan memiliki tugas-tugas perencanaan bahan arahan, pengaturan, aturan dan pedoman khusus seperti administrasi di bidang Organisasi Umum termasuk pemilahan surat-menyurat, dokumen, iklan dewan organisasi staf, peralatan dan keluarga sesuai pedoman terkait.

**a. Bidang Administrasi Kependudukan**

1. Bidang Organisasi Kependudukan mempunyai tugas membantu pimpinan tertinggi dalam melakukan administrasi kerangka data dan organisasi kependudukan.

2. Sekretariat memiliki kapasitas sebagai berikut:

3. Kesiapan rencana, proyek, penilaian dan perincian;

4. Penyelenggaraan angkatan kerja, perlengkapan dan organisasi keluarga Cabang Kependudukan dan Pendaftaran Umum;

Wilayah Kependudukan memiliki kapasitas sebagai berikut:

1. Dewan kerangka kerja data kependudukan, dan

2. Pelaksanaan administrasi organisasi kependudukan.

Dalam menyelesaikan kewajiban dan kapasitasnya, Bagian Organisasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh:

A. Area Data Penduduk

B. Area Kepribadian Penduduk

C. Kawasan Pengembangan dan Pergerakan Penduduk.<sup>47</sup>

**c. Bidang Pencatatan Sipil**

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan Catatan sipil.

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan administrasi kelahiran dan kematian penduduk,

2. Pengelolaan administrasi perkawinan dan perceraian. Dan

3. Pengelolaan administrasi pengakuan, pengesahan, dan pengangkatan anak.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a) Seksi Kelahiran dan Kematian.
- b) Seksi Perkawinan dan Perceraian.
- c) Seksi Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak.
- d. **Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan**

Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data untuk menjadi bahan dokumentasi dan penyuluhan.

Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan dokumentasi kependudukan.
2. Pengelolaan penyuluhan kependudukan. Dan,
3. Pengelolaan arsip dan evaluasi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Data, Evaluasi dan Penyuluhan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh

- a. Seksi Pengumpulan dan Pendataan.
- b. Seksi Pengolahan.
- c. Seksi Arsip dan Evaluasi.48

## 2. Sumber Daya Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### a. Kondisi umum pegawai

Jumlah pegawai keseluruhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 30 Orang PNS dan 84 Tenaga Honorer. Untuk selengkapnya dapat dilihat tabel dibawah sebagai berikut :

**Tabel IV.6 Jumlah umum Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti**

<b>Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti</b>	<b>Pegawai</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>
1.	PNS Dinas	20
2.	PNS UPT	10
3.	Honorer (Dinas, UPT dan Kecamatan)	84
Jumlah		114

#### **Kondisi umum anggaran**

Rencana Belanja Konsumsi Teritorial Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kepulauan Meranti Tahun 2015 dan 2016 telah dituangkan dalam Arsip Pelaksanaan Belanja (DPA). Besaran belanja yang telah ditetapkan setiap tahun mengalami penurunan, dari tahun 2015 sebesar Rp. 4.873.327.900 dipengaruhi oleh pertahanan Rp. 4.415.184.600 atau turun +-9% dengan pengakuan Rp. 4.268.548.405 (96,68). Untuk tahun 2016 Cabang Kependudukan dan Pendaftaran Umum mendapat rencana pengeluaran sebesar Rp. 2.988.265.525, turun sekitar 38%. 51

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Informan yang terdapat didalam penelitian ini menurut data yang diperoleh melalui wawancara. Pemilihan informan didasari atas kepentingan penelitian, mengingat jumlah yang dimaksud sudah penulis anggap memberikan jawaban dari fenomena yang terjadi saat itu. Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti ,terlebih dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut :

##### 1. Jenis Kelamin Informan

Data informan menurut jenis kelamin ini perlu diturunkan sebagai bulan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi variabel penelitian, khususnya dalam mengetahui sejauh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti. Distriusi Informan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel ini :

**Tabel V.1 Indentitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	2	70 40 %
2	Perempuan	4	60 %
<b>Jumlah</b>		<b>10 6</b>	<b>10100%</b>

*Sumber: Hasil Penelitian, 2021*

Dari tabel di atas dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin informan dalam penelitian ini yaitu informan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 2 orang dengan persentase 40%, dan informan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 4 orang dengan persentase 60%. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan Informan dalam penelitian ini di dominasi oleh perempuan.

## 2. **Tingkat Pendidikan Informan**

Secara teoritis pendidikan terakhir akan mempengaruhi seseorang dalam memberikan jawaban sesuai dengan pemahaman yang dilakukan pada saat dilakukan penelitian. Mengingat penelitian merupakan penelitian lapangan dengan melibatkan beberapa unsur, maka informan berdasarkan pendidikan terakhir dapat dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel V.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Tidak Sekolah	-
2	SD	-
3	SMP	1
4	SMA	2
5	S1	2
6	S2	1
7	S3	-
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu yang SMP sebanyak 1 orang , SMA sebanyak 2 orang, sarjana sebanyak 2, dan tingkat pendidikan pascasarjana berjumlah 1 orang. Maka dari gambaran tersebut dapat diketahui bahwa Informan paling banyak adalah Sarjana yaitu sebanyak 2 orang.

### 3. Umur Informan

Dalam menentukan informan, usia juga menjadi faktor penting untuk mempertimbangkan jawaban yang diberikan akan mempengaruhi seseorang dalam menentukan pilihan. Semakin tinggi tingkat usia maka keputusan yang diambil sehubungan dengan jawaban yang diinginkan akan semakin baik atau tepat dengan pemikiran yang matang.

Selanjutnya tingkat usia sangat mempengaruhi seseorang dalam melakukan setiap aktifitas dalam hidupnya, dikarenakan tingkat usia selalu dijadikan indikator dalam menentukan produktif atau tidaknya seseorang, dan juga mempengaruhi pola pikir dan standart kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan. Tingkat usia informan dalam penelitian ini dapat diterangkan dalam tabel dibawah ini :

**Tabel V.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Umur**

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	21 – 30	5	90%
2.	31 – 40	1	10%
3.	41 – 50	-	
<b>Jumlah</b>		<b>6</b>	<b>100 %</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 21-30 tahun sebanyak 5 orang atau 90%, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 1 orang atau 10%,Jadi berdasarkan gambaran tersebut dapat ketahui bahwa rata-rata informan dalam penelitian ini relative sudah dewasa yaitu 21-30 orang yang di jadikan informan sebanyak 5 orang atau 90% sudah berumur 21-30 tahun.

## **B. Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti**

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya.

Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Berbagai ahli mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk digunakan”, “pemenuhan tuntutan”, “bebas dari variasi”, dan seterusnya. Menurut Kotler mengutip dari American Society For Quality (2010), Kualitas adalah “total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sementara itu Batinggi dan Badu (2009), mengemukakan bahwa “pelayanan merupakan suatu proses”. Oleh karena itu, objek utama dari pelayanan ialah proses itu sendiri. Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses.

Untuk melihat Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Meranti. maka penulis uraikan hasil dari wawancara terhadap Informan berdasarkan indikator penelitian sebagai berikut :

1. Tingable ( Berwujud )

Definisi tangible menurut Wang & Wang dalam Felix (2017 : 5) adalah peralatan yang baru, fasilitas yang menarik, penampilan professional, dan materi yang berkaitan dengan pelayanan. meliputi tampilan fisik pelayanan, seperti fasilitas fisik, alat, atau perlengkapan dan juga penampilan pekerja. Terkait dengan penelitian yang di bahas oleh peneliti terkait dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti ini indikator tingabel (berwujud) berkaitan dengan kenyamanan dalam tempat pelayanan dan juga terkait dengan Kemudahan akses dalam Pelayanan, .maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

a. Kenyamanan dalam tempat pelayanan

Pada indikator kenyamanan dalam tempat pelayanan ini di artikan sebagai bagaimana bentuk pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dalam memberikan layanan kepada masyarakat salah satunya tempat pelayanan yang nyaman, hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan :

“Kami selaku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti akan terus memberikan kenyamanan yang maksimal kepada masyarakat dalam mengurus beberapa layanan di instansi ini, dan sebagian sudah di lakukan pelayanan ini”

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat di ketahui terkait dengan indikator kenyamanan dalam tempat pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti telah terus berupaya memberikan kenyamanan kepada masyarakat, selain itu kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

“Menurut saya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sudah cukup baik memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengurus beberapa pelayanan disini, tapi menurut saya masih ada beberapa kekurangan seperti ruang tunggu yang harus lebih di perhatikan karena masyarakat yang kesini mengurus beberapa layanan terus bertambah maka harus di dukung juga dengan ruang tunggu yang memadai pula”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa masyarakat menilai bahwa dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sudah cukup baik dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat , namun masyarakat juga menilai bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil harus melakukan beberapa perbaikan seperti lebih memperhatikan tempat ruang tunggu layanan, karena masyarakat terus bertambah dalam mengurus layanan di Dinas ini, maka harus di dukung ruang tunggu yang memadai pula.

Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan bahwa ruang tunggu dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum memadai karena tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang terus bertambah atau banyak yang mengurus beberapa layanan di Dinas tersebut.

b. Kemudahan akses

Pada indikator Kemudahan akses ini diartikan sebagai bagaimana kemudahan akses layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, selain itu kemudahan akses ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan. , hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan :

*“kami selaku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ini, selain memberikan kenyamanan dalam memberikan layanan kami juga memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam pengurusan beberapa layanan di instansi ini, seperti beberapa layanan sudah menggunakan sistem online dan pengambilannya juga sudah menggunakan sistem online, terlebih dalam kondisi pandemi Covid-19 ini kami selaku dinas terus mensosialisasikan pengurusan secara online karena kami tetap mengutamakan protokol Kesehatan menghindari keramaian.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan kemudahan akses yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti ini, Instansi tersebut memberikan kemudahan akses berupa pengurusan melalui online dan pengambilannya juga secara online,terlebih di kala pandemi covid seperti ini, pengurusan diarahkan secara online. , selain itu kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“terkait dengan Kemudahan akses dalam mengurus beberapa layanan di instansi ini, memang kami diarahkan menggunakan sistem online, menurut saya , menggunakan sistem online harus di sosialisasikan terlebih dahulu karena menurut saya tidak semua masyarakat mengetahui akan pengurusan menggunakan sistem online ini.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa terkait dengan indikator kemudahan akses ini masyarakat menilai bahwa langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menggunakan sistem online, namun masyarakat mengharapkan agar penggunaan sistem online dalam pengurusan layanan di instansi in harus di sosialisasikan terlebih dahulu agar masyarakat tidak bingung dan mudah dalam melaksanakannya.

Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan bahwa banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti terkait dengan penggunaan sistem online dalam mengurus beberapa layanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil karena masyarakat Dinas tersebut tidak memberikan sosialisasi terkait penggunaan Sistem online tersebut.

## 2. Reabilitas

Reliabilitas/keterandalan (reliability). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (malfunction)pada suatu priode. Keandalan suatu produk yang menandakan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk (jasa). Hal ini menjadi semakin penting mengingat besarnya biaya penggantian dan pemeliharaan yang harus dikeluarkan apabila produk yang dianggap tidak reliabel mengalami kerusakan. Berkaitan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti, pada indikator ini terkait dengan SOP atau Standart Operasional Prosedur yang jelas

dan Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat. maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

a. SOP yang jelas

Pada Sub indikator ini menjelaskan terkait dengan Standar Operasional yang jelas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya Standar operasional prosedur dalam pengurusan e-KTP, hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan :

*“terkait dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP yang ada di instansi kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti kami telah lampirkan SOP ini di halaman Wibesite resmi Instansi kami, masyarakat bisa mengunduh atau melihatnya di wibesite resmi kami disana terlampir secara lengkap dan jelas untuk SOP”*

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan Standar Operasional Prosedur atau SOP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti telah tersedia di wibesite resmi instansi tersebut masyarakat bisa mengaksesnya dan bisa membaca secara lengkap dan jelas SOP yang ada di Instansi tersebut. selain itu kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“terkait dengan SOP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti , pihak dinas mengatakan bahwa untuk SOP kami bisa melihatnya di wibesite resmi dinas tersebut, di situ di lampirkan SOP yang ada,namun yang paling terpenting bahwa SOP tersebut dapat di laksanakan dengan baik oleh dinas tersebut sehingga*

*dapat menjalankan layanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat khususnya dalam pengurusan e-KTP”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti telah terlampir di wibesite resmi instansi tersetub dan harapan masyarakat agar Dinas tersebut dapat menajalan tugas dan fungsinya sesuai SOP yang berlaku.

Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan bahwa SOP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti telah tersedia di wibesite resmi instansi tersebut masyarakat bisa mengaksesnya dan bisa membaca secara lengkap dan jelas SOP yang ada di Instansi tersebut

b. Kecermatan Petugas dalam melayani Masyarakat

Pada indikator ini diartikan sebagai bagaimana bentuk kesigapan petugas dalam memberikan layanan secara maksimal kepada masyarakat, khususnya dalam Penertiban e-KTP , hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“ Bentuk kesigapan yang kami lakukan dalam memberikan layanan secara maksimal kepada masyarakat khususnya dalam penertiban e-KTP ini, dengan terus bertambahnya jumlah pemohon layanan, kami membuat pengurusan secara online, sehingga masyarakat tidak harus mengantri lama , dalam pengurusannya, bisa di lakukan secara online yang kami nilai pengurusannya bisa lebih cepat”*

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa bentuk kesigapan petugas dalam melayani masyarakat khususnya dalam penertiban e-KTP ini, dengan terus meningkatnya pemohon pengurusan e-KTP , Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, membuat sistem online dalam pelayanannya, dengan tujuan mempermudah masyarakat tidak harus mengantri, dan menunggu lama. selain itu kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“menurut saya dengan menggunakan sistem online saat ini cukup mempermudah masyarakat yang bisa mengaksesnya, karena kita tidak perlu mengantri lama di Kantor Dinas tersebut, dan juga hasilnya juga cepat keluar menurut saya, petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup cermat dan tanggap dalam memenuhi keperluan masyarakat khususnya dalam penertiban e-KTP.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, sudah cukup cermat dalam memenuhi beberapa pengurusan layanan di Dinas tersebut, dengan melaksanakan sistem online dalam pengurusannya.

Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan bahwa bentuk kesigapan petugas dalam melayani masyarakat khususnya dalam penertiban e-KTP ini, dengan terus meningkatnya pemohon pengurusan e-KTP , Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, membuat sistem online dalam pelayanannya, dengan tujuan mempermudah masyarakat tidak harus mengantri, dan menunggu lama.

### 3. Ketanggapan

Menurut Zeithaml (2000), —Responsive- ness adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tanggap terhadap keinginan konsu- men“.Kotler (2001), —Responsiveness yaitu

kemampuan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat”. Berkaitan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti, ketanggapan berkaitan dengan Pelayanan yang dilakukan dengan cepat dan juga merespon setiap pemohon untuk mendapatkan layanan, . maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

a. Pelayanan di lakukan dengan cepat

Pada sub indikator ini diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti dilakukan dengan cepat , hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“Dalam pelaksanaannya pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat terkait beberapa pengurusan ,salah satunya penertiban e-KTP kami lakukan dengan cepat, kami tidak membedakan antara satu masyarakat dengan masyarakat lainnya, semua masyarakat yang mengurus beberapa layanan kami laksanakan dengan cepat.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kepulauan Meranti memberikan layanan dengan cepat kepada masyarakat tanpa membedakan masyarakat antara satu dengan lainnya. selain itu kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“untuk pelayanan yang dilakukan dengan cepat , kami belum sepenuhnya merasakan hal tersebut karena saya sendiri merasa ketika ingin mengurus penertiban e-KTP sendiri merasa masih memerlukan waktu yang cukup*

*lama dengan beberapa alasan yang di sampaikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.”*

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan pelayanan yang diberikan dengan cepat oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti belum sepenuhnya maksimal karena masih ada beberapa masyarakat yang mengatakan seperti pengurusan e-KTP masih memerlukan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan terkait dengan pengurusan penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih memerlukan waktu yang cukup lama.

b. Merespon setiap Pemohon untuk mendapatkan Layanan

Pada indikator ini diartikan sebagai setiap petugas memberikan respon kepada masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, untuk mengurus beberapa layanan yang ada salah satunya pengurusan penerbitan e-KTP. hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“terkait dengan respon, itu merupakan sebuah kewajiban yang kami lakukan kami akan merespon semua masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus beberapa layanan, karena ini juga salah satu SOP yang kami miliki di instansi ini.”*

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti akan merespon semua masyarakat yang ingin mengurus beberapa layanan di Instansi

tersebut sesuai dengan SOP yang berlaku, . selain itu kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“terkait dengan respon , petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan respon kepada masyarakat dalam hal pengurusan beberapa layanan di instansi tersebut, khususnya pengurusan e-KTP”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa petugas memberikan respon yang cepat kepada masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pengurusan beberapa layanan salah satunya layanan penertiban e-KTP.

Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti telah memberikan respon semua masyarakat yang ingin mengurus beberapa layanan di Instansi tersebut sesuai dengan SOP yang berlaku

#### 4. Jaminan

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan. Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya pada perusahaan. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan, ”. Berkaitan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti,pada indikator jaminan ini terkait jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan

biaya dalam pelayanan, maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

a. Jaminan tempat waktu dalam pelayanan

Terkait dengan sub indikator jaminan tempat dan waktu dalam pelayanan , Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan jaminan terkait keterlambatan dalam hasil pengurusan layanan, hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“ terkait dengan jaminan layanan tempat dan waktu pelayanan jika sesuai dengan SOP jaminan 1x24 jam, namun saat ini telah terdapat perubahan , dengan pergantian pimpinan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti melakukan berdasarkan persetujuan terhadap Pusat, yakni 2 sampai 3 hari”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan jaminan tempat dan waktu dalam pelayanan jika sesuai dengan SOP yang ada 1x24 jam dan telah terdapat perubahan kepemimpinan yang di sesuaikan dengan keputusan pusat yakni 2 sampai 3 hari. hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“ untuk jaminan waktu yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jika sesuai dengan SOPnya 1x 24 jam , namun kabarnya terjadi perubahan, untuk perubahan jaminan ketika terjadi keterlambatan ini kami tidak mengetahui pastinya berapa lama “*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahi bahwa masyarakat, tidak mengetahui secara jelas terkait dengan jaminan yang diberikan oleh Dinas

Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, terlebih setelah pergantian kepemimpinan di instansi tersebut.

b. Jaminan Biaya dalam Pelayanan.

Pada sub indikator ini diartikan sebagai dalam pengurusan beberapa layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti terdapat jaminan biaya , , hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“untuk pengurusan beberapa layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kami pastikan gratis, tidak di pungut biaya, kami harapkan kebijakan ini bisa sangat membantu masyarakat .”*

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa pengurusan beberapa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dilaksanakan secara gratis tanpa di pungut biaya terkhusus dalam penertiban e-KTP selain itu kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“untuk pengurusan layanan di Instansi ini, memang tidak dikenakan biaya, terkhusus untuk pengurusan e-KTP sendiri ini tidak dikenakan biaya, ini menurut saya sangat membantu masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup memberikan layanan dengan baik khususya dari jaminan biaya ini”*

Berdasarkan Hasil wawancara diatas terkait dengan jaminan biaya, masyarakat menyampaikan bahwa pengurusan beberapa layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, tidak dikenakan biaya, atau gratis.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan untuk pengurusan layanan di Instansi ini, memang tidak dikenakan biaya, terkhusus untuk pengurusan e-KTP sendiri ini tidak dikenakan biaya, ini menurut saya sangat membantu masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup memberikan layanan dengan baik khususnya dari jaminan biaya.

#### 5. Empati

Definisi empati menurut Stein & Book (1997) adalah kemampuan untuk menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pikiran orang lain. Empati adalah “menyelaraskan diri” (peka) terhadap apa, bagaimana, dan latar belakang perasaan dan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya. Bersikap empatik artinya mampu “membaca orang lain dari sudut pandang emosi”. Orang yang empatik peduli pada orang lain dan memperlihatkan minat dan perhatiannya pada mereka, Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti, pada indikator empati ini terdapat dua sub indikator terkait antara lain mendahului kepentingan pemohon selanjutnya sikap dalam memberi layanan, , maka peneliti menguraikan beberapa sub indikator di dibawah, sebagai berikut :

##### a. Mendahului Kepentingan Pemohon

Pada Sub indikator diatas diartikan sebagai kepentingan masyarakat menjadi prioritas utama petugas dalam memberikan layanan khususnya layanan dalam penertiban e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kepulauan Meranti. , hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“ terkait dengan mendahului kepentingan pemohon, itu sudah pasti, karena hal ini sudah menjadi tanggung jawab petugas Capil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat , maka petugas wajib mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus beberapa layanan.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui terkait dengan indikator mendahului kepentingan pemohon, yang mana itu sudah menjadi kewajiban atau tanggung jawab petugas sehingga petugas wajib mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang ke capil untuk mengurus beberapa layanan, kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“saya menilai bahwa petugas sudah cukup memprioritaskan kepentingan masyarakat , karena ini sudah menjadi tanggung jawab mereka untuk memberikan layanan secara maksimal kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi mereka.”*

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bahwa masyarakat menilai petugas capil telah memprioritaskan kepentingan masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,dalam mengurus beberapa layanan yang ada khususnya dalam penertiba e-KTP.

Berdasarkan hasil Observasi peneliti dilapangan bahwa petugas capil telah memprioritaskan kepentingan masyarakat yang ingin mengurus layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya penerbitan e-KTP.

b. Sikap dalam memberi layanan

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan layanan sangat diperhatikan, demi memberikan layanan yang maksimal dan prima kepada masyarakat, , hasil Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, pada Hari Senin, 8 Juni 2021 Pukul 10.00 WIB , mengatakan:

*“untuk sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang jelas harus sabar, karena tidak semua masyarakat bisa sabar dan mengerti dalam pengurusan e-KTP tersebut, jadi tugas petugas pelayanan lebih bisa memahami ketika mendapat masyarakat yang seperti itu”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui terkait dengan dengan sikap tugas dalam memberikan layanan, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , menekankan setiap petugas harus memiliki sikap yang baik dan sabar dalam memberikan layanan kepada masyarakat. kita juga terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“petugas memang harus memiliki kesabaran dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena kami sadari bahwa tidak semua masyarakat yang bisa sabar menunggu pengurusan beberapa layanan yang ada, khususnya pengurusan e-KTP yang bisa dikatakan membutuhkan waktu yang lumayan lama”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat di ketahui bahwa masyarkat menilai petugas harus memiliki kesabaran dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena terkadang masyarakat kurang sabar dalam menunggu hasil pengurusan layanan tersebut.

Berdasarkan Hasil observasi peneliti dilapangan bahwa petugas memang dituntut memiliki kesabaran dalam memberikan layanan kepada masyarakat, karena mereka menyadari tidak semua masyarakat yang bisa sabar menunggu pengurusan beberapa layanan yang ada, khususnya pengurusan e-KTP yang bisa dikatakan membutuhkan waktu yang lumayan lama.

Kesimpulan secara keseluruhan dari indikator yang ada dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti, pada indikator tangible (Berwujud) pada indikator ini petugas capil telah berusaha memberikan layanan yang maksimal kepada pemohon dengan salah satunya membuat sistem online untuk kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus beberapa layanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil, selanjutnya pada indikator Reabilitas, ini berkaitan dengan penjelasan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, yang di lampirkan di halaman wibesite resmi instansi tersebut, dan penggunaan sistem online yang di nilai memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan, selanjutnya pada indikator Ketanggapan, pada indikator ini untuk pelayanan yang dilakukan dengan cepat , dinilai belum sepenuhnya merasakan hal tersebut karena masyarakat merasa ketika ingin mengurus penertiban e-KTP sendiri merasa masih memerlukan waktu yang cukup lama dengan beberapa alasan yang di sampaikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, Pada indikator Jaminan, pada indikator ini terkait dengan jaminan biaya yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa dalam pengurusan beberapa layanan

di capil ini tidak dikenakan biaya, selanjutnya pada indikator Empati , ini berkaitan dengan terkait dengan mendahului kepentingan pemohon ini sudah menjadi tanggung jawab petugas Capil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat , maka petugas wajib mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus beberapa layanan.

**C. Faktor Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.**

1. Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti terkait dengan penggunaan sistem online dalam pengurusan beberapa layanan di instansi tersebut sehingga masih terdapat beberapa masyarakat yang masih kesulitan dalam pengurusannya. hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan:

*“terkait dengan Kemudahan akses dalam mengurus beberapa layanan di instansi ini, memang kami diarahkan menggunakan sistem online, menurut saya , menggunakan sistem online harus di sosialisasikan terlebih dahulu karena menurut saya tidak semua masyarakat mengetahui akan pengurusan menggunakan sistem online ini.”*

Berdasarkan Hasil Observasi Peneliti dilapangan bahwa banyak masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti terkait dengan penggunaan sistem online dalam mengurus beberapa layanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil karena masyarakat Dinas tersebut tidak memberikan sosialisasi terkait penggunaan Sistem online tersebut

2. Lamanya pengurusan layanan di capil terkait dengan penyelesaian e-KTP, yang mana hal ini dapat di ketahui dari hasil observasi penelitian yang dilihat dalam proses perekaman e-KTP. Banyak masyarakat yang telah lama melakukan perekaman nyatanya e-KTP nya belum selesai dengan alasan blangko pencetakan yang masih kosong. terdapat hasil wawancara oleh salah satu masyarakat , Pada tanggal 08 Juni 2021 Pukul 14.00 WIB, mengatakan :

*“untuk pelayanan yang dilakukan dengan cepat , kami belum sepenuhnya merasakan hal tersebut karena saya sendiri meresa ketika ingin mengurus penertiban e-KTP sendiri meresa masih memerlukan waktu yang cukup lama dengan beberapa alasan yang di sampaikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.”*

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan penulis pada bab V hasil Penelitian dan Pembahasan maka dapat di simpulkan terkait dengan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.dilihat dari :

1. Indikator Tingabel (Berwujud) pada indikator ini petugas capil telah berusaha memberikan layanan yang maksimal kepada pemohon dengan salah satunya membuat sistem online untuk kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus beberapa layanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil.
2. indikator Reabilitas, ini berkaitan dengan penjelasan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, yang di lampirkan di halaman wibesite resmi instansi tersebut, dan penggunaan sistem online yang di nilai memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan,
3. indikator Ketanggapan, untuk pelayanan yang dilakukan dengan cepat , dinilai belum sepenuhnya merasakan hal tersebut karena masyarakat merasa ketika ingin mengurus penertiban e-KTP sendiri merasa masih memerlukan waktu yang cukup lama dengan beberapa alasan yang di sampaikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti,

4. pada indikator Jaminan terkait dengan jaminan biaya yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa dalam pengurusan beberapa layanan di capil ini tidak dikenakan biaya.
5. indikator Empati ,ini berkaitan dengan terkait dengan mendahului kepentingan pemohon ini sudah menjadi tanggung jawab petugas Capil dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat , maka petugas wajib mendahulukan kepentingan masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus beberapa layanan.

B. Saran

1. Disarankan Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk memberikan Sosialisasi Kepada Masyarakat terkait dengan Penggunaa Sistem Online dalam pengurusan beberapa layanan di Capil sehingga masyarakat tidak bingung dalam menggunakan sistem online tersebut.
2. Disarankan Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti untuk lebih cepat menyelesaikan proses perekaman e-KTP dengan cara menyediakan blanko sehingga proses penerbitan e-KTP dapat berlangsung cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota*. Medan: USU.
- AG. Subarsono. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Apter, David. 1977. *Pengantar Analisa Politik*. Jakarta: LP3ES.
- C. F. Strong. *Modern Political Constitution, An Introduction to Comparative Study of their History and Existing Form*. London: Sidwich and Jackson Ltd, 1960
- D.G.A. Poelje. 1953, *Algemene Inleiding Tot De Bestuurskunde*, Alphen aan den Rijn, N. Samson N.V.
- Djaenuri, Aries. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum Jakarta*, Institusi Ilmu Pemerintahan Press
- Dwiyanto, Agus. 2006, *Mewujudkan GoodGovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A Brasz. 1975. *Inleiding tot de Bestuurswetenschap*, Vuga Boekerij
- Kotler, Phillip, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jilid 1, Prehallindo, Jakarta.
- Labolo, Mahadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta
- Mardalis. 2010, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta, Bumi Aksara.

Luthans, F., (1995) *Organizational Behavior*, Seventh Edition, Singapore: McGraw - Hill.

Musanef. (1985). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta : PT. Gunung Agung.

Napitupulu, Paiman, 2012. *Seri Ilmu Pemerintahan – Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*, Bandung, PT. Alumni

Ndraha, Taliziduhu. 2002. *Sekilas Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-Unpad.

Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metode Ilmu Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta

Pasolog, Harbani. 2010, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung

Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Rauf, R., 2013. *Sanitasi Pangan & HACCP*. Yogyakarta. Graha Ilmu: 1-27.

Santosa, Panji. 2009, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, PT. Refika Aditama.

Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Sianipar, J.P.G. 1995, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN RI Edisi Ke-2

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

Sumaryadi, Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*, Bogor, Ghalia Indonesia

Syafiie, Kencana Inu. 2011. *Manajemen Pemerintahan*, Jakarta PT. Perca

Syafiie, Kencana Inu, 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT. Refika Aditama.

Dokumentasi :

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 20 Tahun 2012 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti