

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

---

**ANALISIS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT  
KECAMATAN PASIR LIMAU KAPAS KABUPATEN ROKAN  
HILIR BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PELAYANAN**

**SKRIPSI**

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

**SUCI TRAMURNI**

**177310492**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2022**

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

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIBING**

Nama : Suci Tramurni  
NPM : 177310492  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat  
Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan  
Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat  
Dalam Pelayanan

Format sistematik dan pembahasan masing-masing materi bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah di pelajari dan dinilai relative telah memenuhi ketentuan-ketentuan normative dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat di persetujui untuk diuji dalam sidang konfrenshif

Pekanbaru, febuari 23 2022

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua,

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

Pembimbing

Dr. H. Rahyunir Rauf.,M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Suci Tramurni  
NPM : 177310492  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-I)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan E-ktp di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan

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

Pekanbaru, 19 Juli 2022

Ketua



Data Wardana, S.Sos, M.IP

Sekretaris



Rendi Tri Aprianda, S.IP, M.IP

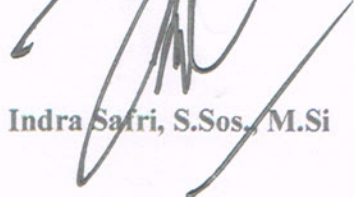
Anggota



Septa Juliana, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos, M.Si



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 654 /UIR-FS/KPTS/2022**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

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

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

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

**MEMUTUSKAN**

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

Nama : Suci Tramurni  
N P M : 177310492  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan E-Ktp Di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.**

Struktur Tim :

- |                                    |                                      |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Data Wardana, S.Sos., M.IP      | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Rendi Tri Afrianda S.Sos., M.IP | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Septa Juliana, S.Sos., M.Si.    | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 4. Sulaiman Akmal, Lc., M.IP       | Notulen                              |

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

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

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 29 Juni 2022  
Dekan,

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

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

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

---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

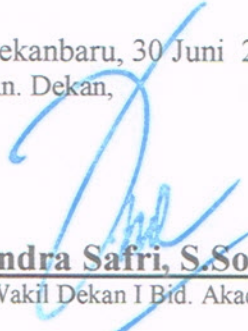
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 654 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 29 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 30 Juni 2022 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Suci Tramurni  
NPM : 177310492  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan E-Ktp Di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.**

Nilai Ujian : Angka : " 76,5 " ; Huruf : " B1 "  
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Data Wardana, S.Sos., M.IP	Ketua	1. 
2.	Rendi Tri Afrinanda, S.Sos., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.	Sulaiman Akmal, Lc., M.IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 30 Juni 2022  
An. Dekan,

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



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Suci Tramurni  
NPM : 177310492  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan E-ktp di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.

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

Pekanbaru, 19 Juli 2022

Ketua



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

Sekretaris

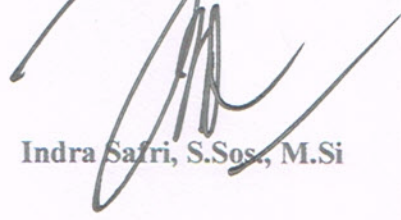


**Rendi Tri Aprianda, S.IP, M.IP**

Turut Menyetujui

Mengetahui

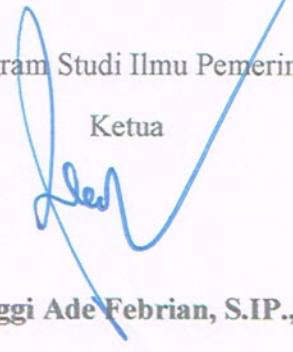
Wakil Dekan I



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

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua



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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan**” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, antara lain sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH. MCL sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di tempat yang beliau pimpin.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan serta Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf.,M.Si selaku Pembimbing yang telah memfasilitasi serta mengajarkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan yang sangat membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan nasehat serta ilmu pengetahuan selama masa studi.
5. Seluruh Staf dan Karyawan/ti Tata Usaha (TU) dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

6. Teristimewa Penulis haturkan kepada Ayahanda Amaran Ibunda Nurmala Adik Nia Ramadhani yang telah melimpahkan kasih sayang, *support* moril maupun materil serta do'a yang tiada hentinya kepada Penulis.
7. Bapak Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas beserta Staf yang telah memberikan data pendukung bagi penulis
8. Kepada sahabat yang selalu ada dalam keadaan apapun M. Abdullah dan Fitri Handayani dan Suffi Yati dan Kahairunnisa dan Muhammad Asri dan Ajiah yang selalu menemani penulis serta memberi *support* yang tiada hentinya.
9. Terkhusus kepada Kanda Jeffri S.AP yang selalu membimbing serta selalu *support* dan mendesak untuk menyelesaikan penulisan ini
10. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Ilmu Pemerintahan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih selama ini telah menemani penulis dalam perkuliahan dan tugas akhir dalam meraih sarjana.

Penulis sudah berupaya memberikan hasil terbaik untuk Skripsi ini, namun Penulis menyadari bahwa Karya ini masih perlu penyempurnaan. Untuk itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan karya ini di masa mendatang dari semua Pihak. Harapan Penulis Semoga Karya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi Pembaca.

Pekanbaru, 29 Maret 2022

Penulis

**Suci Tramurni**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>1</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>9</b>
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	<b>9</b>
1. Tujuan Penelitian .....	<b>9</b>
2. Kegunaan Penelitian .....	<b>9</b>
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b> .....	<b>11</b>
A. Studi Kepustakaan .....	<b>11</b>
1. Ilmu Pemerintahan .....	<b>11</b>
2. Konsep Ilmu Pemerintahan .....	<b>14</b>
3. Pelayanan Publik .....	<b>16</b>
4. Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	<b>27</b>
5. Negara .....	<b>29</b>
6. Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) .....	<b>30</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>33</b>
C. Kerangka Fikir .....	<b>34</b>
D. Konsep Operasional .....	<b>35</b>
E. Operasional Variabel .....	<b>36</b>
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A. Tipe Penelitian .....	<b>37</b>
B. Lokasi Penelitian .....	<b>38</b>
C. Informan Penelitian .....	<b>39</b>
D. Teknik Penetapan Informan .....	<b>40</b>
E. Jenis dan Sumber Data .....	<b>40</b>
F. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>41</b>

<b>BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b> .....	44
A. Gambaran Umum Kecamatan Pasir Limau Kapas.....	44
B. Kondisi Geografis dan Topografi.....	45
C. Kepadatan Penduduk.....	45
D. Penduduk Menurut Kelompok Umur.....	47
E. Kondisi Demografi.....	47
F. Sarana dan Prasarana Pendidikan.....	48
G. Sarana dan Parasarana Pribadatan.....	49
H. Tugas Pokok dan Fungsi Camat.....	49
I. Seketariat Kecamatan.....	51
J. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.....	52
K. Sub Bagian Perencanaan.....	54
L. Sub Bagian Keuangan.....	55
M. Struktur Organisasi.....	56
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	57
A. Identitas Responden.....	57
B. Tanggapan Responden Mengenai Analisi Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.....	58
1. Tangible (Nyata).....	61
2. Empathy (Empati).....	63
3. Responsiveness (Daya Tanggap).....	64
4. Reliability (Keandalan).....	65
5. Assurance (Jaminan).....	67
<b>BAB VI : PENUTUP</b> .....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR KEPUSTAKAN</b> .....	74
<b>LAMPIRAN</b> .....	78



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Data e-KTP Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir 2020.....	7
I.2 : Jumlah Masyarakat yang di Dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir 2021.....	7
II.1 : Penelitian Terdahulu Dengan Permasalahan Yang Relatif Sama.....	33
II.2 : Operasional Variabel.....	36
III.1 : Key Informen dan Informen Pelayanan e-KTP kantor Camat Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Ideks Kepuasan Masyarakat Dalam pelayanan.....	39
III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	43
IV.1 : Luas Lahan, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Desa/ Kelurahan Kecamatan Pasir Limau Kapas 2021.....	46
IV.2 : Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur Di Desa Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas.....	47
IV.3 : Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencarian di Desa Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas.....	48
IV.4 : Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan di Desa Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas.....	48
IV.5 : Sarana dan Prasarana Pribadatan di Desa Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas.....	49
V.1 : Identitas Informen Penelitian Penulisan Tentang Analisis Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	: Kerangka Pikir Analisi Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan .....	34
IV.1	: Struktur Organisasi Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas.....	56





# ANALISIS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CAMAT KECAMATAN PASIR LIMAU KAPAS KABUPATEN ROKAN HILIR BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN

## ABSTRAK

SUCI TRAMURNI

Penelitian ini ingin mengetahui dan menganalisis pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Kepuasan masyarakat faktor utama yang harus di perhatikan oleh penyedia pelayanan, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Kurang memadainya sarana dan prasana yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas ini telah di kemukakan oleh informasi, dan semua masyarakat yang selaku informan mengatakan hal demikian. Seharusnya sarana dan prasarana harus memiliki fungsi utama untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meminimalisir waktu sehingga fenomena yang terjadi Saat perekaman banyak muncul masalah dalam pelaksanaannya, seperti kesalahan-kesalahan pada teknis sarana dan prasarana dalam proses perekaman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan Analisa Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dan untuk mengetahui hambatan apa saja dalam Analisa Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang dapat di artikan dengan proses pemecahan masalah yang di selidiki dengan melukiskan keadaan subjek penelitian yang berdasarkan fakta-fakta yang tampak selama penelitian dan kemudian di lanjutkan dengan berdasarkan teori-teori yang ada. Adapun hasil dari penelitian ini Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas masih kurang baik karena masih banyak masyarakat yang belum puas dalam pelayanan yang ada. Adapun hal yang harus di perbaiki yaitu di harapkan kepada staf camat sebagai tempat memberikan pelaynan kepada masyarakat agar masyarakat dapat di layani sebaik mungkin.

**Kata Kunci : Analisis Pelayanan, E-KTP**

**ANALYSIS OF E-ID CARD SERVICE AT THE SUB-DISTRICT OFFICE OF PASIR LIMAU KAPAS COTTON DISTRICT ROKAN HILIR BASED ON THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX IN SERVICE**

**ABSTRACT**

**SUCI TRAMURNI**

*This study wanted to find out and analyze the service at identity card the Pasir Limau Kapas sub-district office on community satisfaction in the Identity Card service. Community satisfaction is the main factor that must be considered by service providers. because community satisfaction will determine the success of the government in providing services. The lack of adequate facilities and infrastructure at the Pasir Limau Kapas sub-district office has been brought up by information, and all the people who were informants said this. Facilities and infrastructure should have the main function of accelerating the process of carrying out work so that it can minimize the time so that phenomena that occur during recording, many problems arise in its implementation, such as errors in technical facilities and infrastructure in the recording process. The purpose of this study was to find out and explain the analysis of E- id card services at the sub-district office of Pasir Limau Kapas, Rokan Hilir Regency based on the Community Satisfaction Index and to find out what obstacles were in the analysis of identity card services at the sub-district office of Pasir Limau Kapas, Rokan Hilir Regency based on the index. Community Satisfaction in Service. This research uses a qualitative method with a descriptive type of research, which can be interpreted as a problem solving process that is investigated by describing the state of the research subject based on the facts that appear during the research and then proceeding based on existing theories. As for the results of this study, the identity card service at the Pasir Limau Kapas sub-district office is still not good because there are still many people who are not satisfied with the existing services. The thing that must be improved is that it is hoped that the sub-district staff as a place to provide services to the community so that the community can be served as well as possible.*

**Keywords : Service analysis, identy card**



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini yang penuh dengan tantangan aparatur negara harus memberikan pelayanan yang sangat baik. Berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan. Sehingga dapat meningkatkan semangat dalam memberikan pelayanan yang baik, untuk mencapai peningkatan yang sangat baik di dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah hingga menjadi penyelenggaraan pelayanan dan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran dengan mewujudkan aparatur negara dengan melayani dengan cara profesionalisme, berdaya guna, produktif dan transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan dan mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*).

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam menyelenggarakan pemerintahan menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Prinsip penyelenggaraan desentralisasi adalah otonomi seluas luasnya dalam arti daerah di berikan kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan peningkatan peran serta, peraksa dan pemberdayaan yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Kebijakan otonomi daerah pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah, secara ekspelisit memberikan otonomi yang luas

kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan masyarakat daerah. Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat.

Pemerintah adalah segala upaya dalam suatu Negara atau wilayah untuk mencapai suatu tujuannya. Penyelenggara pemerintah yang bertujuan bagi pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan sangat di harapkan dapat dilaksanakan dengan kualitas kemampuan dari penyelenggara tersebut. Salah satu aspek yang sangat penting sekali dalam melakukan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakatnya dari berbagai aktivitas dan maka untuk itulah pemerintah membentuk suatu sistem administrasi dan birokrasi dari tingkat pemerintah yang tertinggi sampai tingkat yang terrendah agar lebih dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi seluruh masyarakat dari fungsi sebagai pelayan masyarakat (*public service*).

Pengertian pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah pada saat ini sampai saat ini masih saja tetap menjadi diskursus memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian besar masyarakat dalam proses pelayanan publik. Karena secara nyata hampir seluruh masyarakat berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang sangat serius baik bagi masyarakat yang menerima pelayanan maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan



proses pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang di laksana oleh institusi pemerintah.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak terlihat oleh mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh sebuah perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksud untuk pemecahan masalah dan memenuhi kebutuhan dari pelanggan.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, prosedur adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

- a. Kesederhanaan prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit belit.
- b. Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
- c. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah.

- e. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
- f. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
- g. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
- h. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan perlu disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah dan lain sebagainya. Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

Standar prosedur pelayanan tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak pada instansi pelayanan, selain itu masyarakat yang menggunakan jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam pelaksanaan. Dalam penelitian ini saya lebih melihat dari prosedur pelayanannya saja dari berbagai jenis pelayanan hanya pelayanan ini saja yang belum terlalu baik atau belum terlalu memuaskan

bagi masyarakat pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dalam pembuatan e-KTP.

Berdasarkan dalam penelitian ini ingin mengetahui dan menganalisis pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk. Kepuasan masyarakat faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan. Karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan. Kurang memadainya sarana dan prasana yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas ini telah di kemukakan oleh informasi, dan semua masyarakat yang selaku informan mengatakan hal demikian. Seharusnya sarana dan prasarana harus memiliki fungsi utama untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meminimalisir waktu.

Sarana dan prasarana yang banyak muncul masalah dalam pelaksanaan perekaman e-KTP seperti kesalahan-kesalahan dalam proses perekaman data banyak yang rusak. Seperti alat iris mata, scanner, dan alat sidik jari sehingga pengiriman data lainnya jadi terhambat untuk di kirim di pusat. Maka penyelesaian pembuatan e-KTP menjadi tertunda dan masih banyak jumlah e-KTP yang belum siap pembuatannya dan masih banyak jumlah wajib e-KTP yang belum merekam e-KTP dengan berbagai macam alasan.

Kecamatan Pasir Limau Kapas ini menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku kepada semua warga yang terdata sebagai sebagai penduduk Kecamatan Pasir Limau Kapas. Terkadang juga sering terjadi mati lampu atau aliran listrik yang padam pada saat perekaman e-KTP dan kadang juga membutuhkan waktu



yang lama buat menunggu hidup kembali. Sehingga banyak masyarakat yang tidak puas dalam pelayanan yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas.

E- KTP ini pelayanan bagi masyarakat untuk mendapatkan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri seseorang yang di terbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Kesatuan Republik Indonesia. Selain itu juga pada pasal 19 di katakan : Setiap penduduk yang telah berusia 17 tahun atau telah pernah kawin wajib memiliki e-KTP yang di tanda tangani oleh instansi pemerintah.

Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan perekaman E-KTP Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Sebagai Berikut:

- a. Penduduk datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan.
- b. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base.
- c. Foto (digital).
- d. Tanda tangan (pada alat perekaman tanda tangan).
- e. Perekaman sidik jari (pada alat perekaman sidik jari).
- f. Scan retina mata.
- g. Petugas membutuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman.
- h. Penduduk dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan selama 2 minggu setelah pembuatan.

Kecamatan Pasir Limau Kapas merupakan salah satu Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Rokan Hilir Kecamatan yang jauh dari pusat Kota yang

terletak dipesisir dengan dengan jumlah penduduk 40,140 jiwa, jumlah masyarakat yang wajib e-KTP 29.035, jumlah e-KTP masyarakat yang belum jadi berjumlah 3.700, jumlah masyarakat yang belum merekam e-KTP berjumlah 8.273, dan jumlah e-KTP yang belum dibagikan atau rusak berjumlah 1.942 . Seperti yang dapat di lihat di bawah ini:

**Tabel I.1 : Data KTP Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir 2021**

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah Penduduk	40,140
2	Jumlah wajib e-KTP	29.035
3	Jumlah e-KTP yang belum jadi	3.700
4	Jumlah wajib e-KTP yang belum merekam	8.273
5	Yang belum di bagikan (rusak)	1.942

*Sumber: Kantor Camat pasir Limau Kapas*

Berdasarkan dari latar belakang dan pengamatan yang penulis lihat dan lakukan pada beberapa hari ini pada Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas, jumlah pengurusan KTP Tahun 2020 dan Tahun 2021 setiap bulannya pada tabel di atas.

**Tabel I.2 : Jumlah Masyarakat yang di layani dalam Rekaman e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2021**

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	191
2	Febuari	193
3	Maret	183
4	April	240
5	Mei	330
6	Juni	110
7	Juli	236
8	Agustus	240
9	September	330
10	Oktober	210
11	November	191

No	Bulan	Jumlah
12	Desember	134
	<b>Jumlah</b>	2.588

Sumber: Data di Kantor Camat Pasir Limau Kapas 2021

Berdasarkan dari tabel di atas jumlah masyarakat yang dilayani yang paling banyak jumlah masyarakatnya pada bulan September sebanyak 330 masyarakat yang merekam di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas dan paling sedikit pada bulan Desember berjumlah 134 masyarakat.

**Tabel I.3 : Jumlah Masyarakat yang di layani dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2022**

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	328
2	Febuari	193
3	Maret	239
4	April	300
5	Mei	270
6	Juni	158
7	Juli	390
	<b>Jumlah</b>	1.848

Sumber : Data Kantor Camat Pasir Limau Kapas Tahun 2022

Berdasarkan dari tabel di atas pada tahun 2022 jumlah masyarakat yang di layani yang paling banyak jumlah masyarakatnya pada bulan Juli sebanyak 390 masyarakat yang merekam di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas dan paling sedikit pada bulan Juni berjumlah 158 masyarakat.

Pelayanan yang ada di berikan pegawai dalam pembuatan KTP masih belum memuaskan. Hal ini terlihat dari fenomena sebagai berikut;

1. Saat perekaman banyak muncul masalah dalam pelaksanaannya, seperti kesalahan-kesalahan pada teknis sarana dan prasarana dalam proses perekaman banyak yang rusak. Seperti alat iris mata, scanner, alat sidik



jari, sehingga pengiriman data lainnya menjadi terhambat untuk di kirim ke pusat. Maka proses penyelesaian pembuatan e-KTP menjadi terganggu dan menjadi tertunda.

2. Masih banyak jumlah wajib e-KTP yang belum merekam e-KTP dengan berbagai alasan salah satunya karena jaringan listrik yang sering padam karena UPTD Kecamatan Pasir Limau Kapas tidak memiliki genset untuk cadangan listrik ketika aliran listrik padam.
3. Masih banyak masyarakat yang memakai jasa pembuatan e-KTP untuk mengurus e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yang ada di bagansiapiapi dikarenakan transportasi ke daerah tersebut membutuhkan biaya yang besar di tambah lagi masyarakat tidak ingin sulit dalam pembuatannya.

#### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis untuk mencoba merumuskan perumusan masalah yaitu :

- a. Bagaimana Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan ?
- b. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan ?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Untuk mengetahui hambatan apa saja dalam Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut:

- a. Secara Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh dalam perkuliahan di jurusan ilmu pemerintahan, khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat.

- b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat kepada peneliti sendiri dan dapat digunakan sebagai bahan literature untuk semua yang memerlukan serta memberikan bahan masukan dan informasi bagi pelayanan yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas.

c. Secara Akademik

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pembelajaran bagi mahasiswa Universitas Islam Riau terutama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintahan

Istilah pemerintahan berasal dari kata perintah. Dalam konteks ini Ndraha menyatakan bahwa istilah perintah secara umum dimaknai sebagai yang bermaksud menyeluruh melakukan sesuatu atau sesuatu yang dilakukan. Dengan demikian, pemerintah dapat diartikan sebagai orang, badan atau aparat yang mengeluarkan atau yang memberi perintah.

Pemerintah adalah suatu ilmu dan seni. Kenapa disebut seni karena banyak pemimpin pemerintah yang tanpa pendidikan pemerintah, mampu berkat serta dengan karismatik mampu menjalankan roda pemerintah. Sedangkan yang di katakan sebagai disiplin ilmu adalah karena memenuhi syarat-syarat yang dapat di pelajari dan diajarkan yang memiliki objek-objek material maupun formal, universal sistematis serta spesifik. Syafiie (2005:11)

Apabila dilihat dari definisi pemerintahan (Syafie. 2005:20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah yang paling sedikit kata “perintah” tersebut saling memiliki hubungan yang erat, pihak yang memiliki kewenangan, dan pihak yang di perintah.

Menurut Syafhendri (2008:261) mengungkapkan baik pemerintah baik pusat maupun daerah lain mempunyai fungsi sama dan utama dalam negosiasi dan menggali berbagai kepentingan warga Negara dan berbagai kelompok lain komunitas yang ada dalam berbagai pelayanan, baik pelayanan perorangan

maupun pelayanan publik, pembangunan fasilitas ekonomi untuk lebih meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberi perlindungan kepada masyarakat.

Ilmu pemerintah adalah suatu ilmu untuk dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas itu dengan masyarakat lebih jauh di tegaskan pemerintah adalah suatu Negara untuk mencapai tujuan (Musaneff, 1992:8).

Menurut (Admosudirdjo 1989:183), manajemen pemerintah adalah manajemen yang merupakan lanjut langsung dari pemerintah atau tidak pemerintah (*governmental act*) yakni misalnya manajemen dari pada *government staff work*, manajemen kepolisian, manajemen dari pada *legal drafting* (penaskahan berbagai undang-undang, peraturan pemerintah dan sebagainya). Fungsi pemerintah secara umum (Musaneff, 1992:22)

- a. Menetapkan pelaksanaan serta penyelenggaraan segala urusan pemerintah pembangunan.
- b. Pembina masyarakat.

Menurut Ndraha (1997:36) Pemerintahan adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi dan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.

Dalam ilmu pemerintah, pemerintah juga merupakan lembaga publik dan menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara dan pemerintah disebut

pemerintah, secara umum tugas-tugas pokok pemerintah menurut Rasyid (1997:3) antara lain sebagai berikut:

- a. Suatu ilmu dapat menguasai dan memimpin dan menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian di dalam dan di antara hubungan dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingan diwakili dinas tersebut.
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang baik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki sistematis problem sintralisasi, kordinasi pengawasan kedalam atau keluar.
- c. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan pemerintah dan yang perintah. Dapat di atur sedemikian rupa agar tidak jadi pertentangan.
- d. Pihak yang lain mengusahakan agar dapat keserasian pendapat dan daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintah.
- e. Ilmu yang ditetapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya baik terhadap susunan maupun organisasi yang menyelenggarakan tugas penguasa sehingga di peroleh metode-metode yang bekerja setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan Negara.

Menurut Syuryaningrat (1978:2) Pemerintah adalah perbuatan atau cara atau urusan pemerintah. Pemerintah yang adil dalam pemerintah yang demografi. Sedangkan pemerintah adalah sekelompok individu yang mempunyai dan melaksanakan wewenang yang sah dan melindungi dan meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pembuatan dan keputusan.



Implementasi definisi ilmu pemerintahan merupakan bidang kaji materil (objek material) dan formal (objek formal) ilmu pemerintahan adalah peristiwa-peristiwa yang terjadi di dalam hubungan kerakyatan. Yaitu peristiwa, kejadian atau gejala-gejala yang terjadi suatu pihak yang berhubungan (berkomunikasi, berinteraksi) dengan yang lain dengan posisi dan kondisi tertentu dan ilmu pemerintah sangat erat dengan berbagai aspek kebudayaan, budaya kerakyatan, seni kerakyatan, bahasa kerakyatan, komunikasi kerakyatan, ekonomi kerakyatan, politik kerakyatan, sejarah, antropologi, hukum, adat tradisi dan lain-lain yang bersifat kerakyatan, di samping bidang kajian tradisional tentang berbagai aspek esekutif seperti sistem, struktur, fungsi, dan perilaku.

Menurut R. Mac Iver (dalam syafie, 2005;22), maksudnya pemerintah itu adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan. Bagaimana manusia itu bisa di perintah. Jadi bagi Mac Iver, ilmu pemerintah adalah sebuah ilmu tentang bagaimana manusia-manusia dapat diperintah.

## **2. Konsep Ilmu Pemerintahan**

Pengertian pemerintahan dan pemerintahan terdiri dari dua konsep yaitu dalam arti luas dari arti sempit. Pemerintah dalam arti luas ialah mencakup semua alat kelengkapan Negara, yang pada pokoknya terdiri dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudikatif atau alat alat kelengkapan negara lain yang juga bertindak untuk dan atas nama Negara. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit yaitu aparatur/alat kelengkapan Negara yang mempunyai tugas dan kewenangan dan kekuasaan eksekutif saja.

Menurut Ndraha (2011:7) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan dapat di defenisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil dan hubungan pemerintah (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan pada yang bersangkutan.

Secara Subtantif, menurut Rasyid (2002:48) tugas pemerintah di bagi 3 (tiga) fungsi pokok yaitu :

1. Pelayanan
2. Pemberdayaan
3. Pembangunan

Menurut syafie (2010:23) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pelaksanaan pengurusan (Esekutif), Pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan kordinasi pemerintah baik pusat dengan daerah, maupun dengan pemerintah dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintah, secara baik dan benar.

Jadi ilmu pemerintah adalah ilmu yang sangat penting dan sangat penting bagi masyarakat agar masyarakat tau apa itu pemerintahan dan memahami serta bisa mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (esekutif), kepemimpinan dan koordinasi secara baik dan benar antara yang memerintah dengan yang di perintah.

### 3. Pelayanan public

#### a. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga macam makna prihal atau dalam melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan dengan yang di hubungkan dengan beli jual barang dan jasa. Pengertian Pelayanan Menurut *American marketing Association* seperti yang di kutip oleh Nugroho (2003 : 22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan suatu kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak di kaitan dalam suatu produk menurut Lovelock (1991:7) service adalah suatu produk yang tidak berwujud, berlansung hanya sebentar di rasakan dan di alami artinya service merupakan suatu produk yang tidak berwujud atau berbentuk sehingga tidak ada bentuk yang dapat di miliki, dan berlansung sesaat dan tidak tahan lama, tetapi di alami dan di rasakan oleh penerima layanan. (Hardiyansyah, 2011:10).

Pelayanan publik menurut Munir (dalam surmayadi,2013:70) pada dasarnya dapat di deventisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut kotler (2008) pelayanan adalah stiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut moenir (2008)



mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkeimbangan meliputi kehidupan orang dalam sebuah masyarakat.

Menurut Sinabela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak berkaitan dalam suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan itu berkaitan dengan kepuasan diri bagi penerima pelayanan.

Menurut Sianipar (1995:5) pelayanan adalah suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi kebutuhan orang lain. Menurut Djaenuri (1998:15) Pelayanan adalah suatu kegiatan dari bentuk suatu tugas umum pemerintah yang mengenai suatu bidang pokok suatu instansi untuk melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Pelayanan menurut Sedarmayanti (2009:243) melayani suatu jasa yang di butuhkan oleh masyarakat dalam suatu bidang. Kegiatan pelayanan pada masyarakat merupakan suatu tugas dan fungsi Administrasi Negara.

Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan umum terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan yaitu : environmental service, development, service, protetive, service. Pelayanan yang di berikan oleh pemerintah dapat di bedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dapat dari suatu layanan, baik seseorang secara individu maupun secara kelompok atau kolektif.

Untuk itu perlu di sampaikan bahwa konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari jenis barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan yang di nikmat secara kolektif dalam Sutopo dan Adi Suryanto (2009:9):

a. Pengertian publik

Dalam proses perkembangan ilmu administrasi publik maka konsep dari kata “publik” bermakna lebih luas dari pada hanya bermakna “*government*” (pemerintah saja), seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, dan bahkan dalam bentuk organisasi swasta.

Publik sebagai pemilih rasional (*persepektif pilihan publik*). Pemahaman public dalam perspektif rasional di kembangkan oleh Buchanan dan Tullock (1962). Kedua ahli ini mengembangkan suatu model ekonomi untuk memformulasikan perilaku dari individu-individu dalam suatu sistem politik. Salah satu bentuk karya ilmiah yang telah menerapkan model yang di buat oleh Buchan dan Tullock ini adalah down dalam Frederickson (1997 : 34- 35) para perilaku dari birokrat di dalam mengkalkulasikan prefensi pribadi.

Pengertian lainnya tentang public juga di kemukakan oleh Nurcholis, menurut Nurcholis (2005: 178) memberikan pengertian dari kata publik sebagai jumlah orang yang mempunyai kebersamaan, berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakannya yang benar dan baik berdasarkan pada nilai-nilai, dan norma-norma yang mereka miliki dan di sepakati bersama.

b. Definisi pelayanan

Definisi dari kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk

menimbangi harapan seorang pelanggan. Sebelum kita mengetahui tentang kualitas pelayanan kita terlebih dahulu tau tentang pelayanan itu tersebut.

Langkah-langkah dalam proses membahas standar pelayanan, dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Persiapan membentuk forum pembahasan di antara lain di dahului dengan pentuan peserta dari unsur masyarakat dan pihak yang terkait, yang akan di ikut sertakan dalam forum pembahasan rancangan standar dalam pelayanan penunjukan atau seleksinya di lakukan oleh pihak penyelenggara.
2. Mendapatkan calon anggota forum pembahasan perencanaan standar pelayanan dari masyarakat dan pihak yang terkait.
3. Penentuan berapa jumlah peserta dalam forum pembahasan standar pelayanan dari unsur masyarakat dan pihak yang terkait, sesuai kebutuhan keterwakilan dan keterkaitan dengan bentuk pelayanana yang akan di bahas dalam standar pelayanannya, atau seharusnya jumlah tidak lebih dari 5 (lima) orang, dan kemudian dari peserta perwakilan unsur masyarakat di gabungkan dengan Tim Penyusun Rencana standar pelayanan, bersama-sama untuk melakukan pembahasan rencana standar pelayanan.
4. Proses pembahasan rencana standar pelayanan akan harus di lakukan sampai memperoleh kesepakatan antara penyelenggara dalam layanan dengan pihak yang terkait yang terlibat dalam diskusi pembahasan.



5. Namun dengan pertimbangan untuk mepercepat proses penyusunan standar pelayanan, agar di sepakati batasan priode pembahsan di upayakan di lakukan paling banyak 3 (tiga) kali untuk kemudian akan di ambil kesepakatan melalui masyarakat.
6. Hasil dari pembahasan rencana standar pelayanan harus di buat atau di tuangan dalam sebuah berita acara penyusunan standar pelayanan dengan di lapirkan daftar peserta rapat, agar sebagai bukti telah di lakukannya diskusi dengan mengikut sertakan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Munir (dalam sumaryadi, 2013:70) adalah suatu kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau dengan sekelompok orang dengan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode yang tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan menurut pasolong (2010:28) pada dasarnya dapat kita definisikan sebagai aktivitas seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material dengan sistem , prosedur dengan metode yang tertentu dalam rangka usaha dengan memenuhi kebutuhan.

Definisi pelayanan menurut Ivancevich, skinner dan Crosby yaitu produk-produk yang tidak terlihat oleh mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha usaha manusia dan menggunakan peralatan (dalam Ratninto dan atik septi wirnasih,2012:2). Dari defneisi yang di atas dapat di artikan dalam kesimpulan bahwa ciri pokok dalam pelayanan adalah tidak terlihat oleh kasat mata dan melibatkan upaya manusia dan pegawai dan peralatan lain yang di sediakan oleh perusahaan atau instansi penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau peorangan yang di tawarkan oleh seorang kepada konsumen atau yang di layani yang bersifat tidak berwujud dan tidak di miliki. Hal ini telah di sampaikan oleh Norman mengenai tentang krateristik tentang pelayanan sebagai berikut;

1. Pelayanan bersifat tidak di raba, pelayanan sangat bersifat dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat di pisahkan secara nyata. Karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan di tempat yang sama (dalam Sutopo dan Adi Suryanto.2009:8)

c. Jenis Pelayanan

KEPMEN PAN NO.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan. Adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, mengacu kepada KEPMEN PANNo.63/Kep/M/.pan/7/2003, juga ditugaskan bahwa sebagai landasan penyusunan standar pelayanan harus disusun petunjuk pelaksanaan publik, yang sekurang-kurangnya harus memuat yaitu landasan hukum pelayanan publik, maksud dan tujuan pelayanan publik, sitem dan prosedur pelayanan publik,

persyaratan pelayanan publik, biaya pelayanan publik, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, dan pejabat penerima pengaduan pelayanan publik.

Mengenai prosedur pelayanan menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat hal-hal sebagai berikut:

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan
2. Tata cara penanganan pelayanan
3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan
4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud dalam KEPMEN PAN No.63/Kep/M.pan/7/2003, tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut menurut KEPMEN PAN No. 26 tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan KEPMENPAN No. 26 tahun 2004 mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:



1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan adalah, tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ketahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
2. Tata cara penanganan pelayanan ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak lanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.
3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan di sampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.

4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus di tempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan, pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapnya.
5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus di laksanakan dalam menyelesaikan pelayanan public agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

#### d. Kualitas Pelayanan

Adapun standar pelayanan menurut Hadiansyah (2011:28) bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang menjadi ukurannya di bakukan dalam penyelenggaraan yang wajib yang di patuhi oleh pemberi atau penerima layanan serta harus dipublikasikan seperti adanya jaminan kepastian bagi penerima pelayanan.

Lovelock dalam Supriyanto (2009:317) menyatakan bahwa, untuk menghasilkan suatu kualitas pelayanan publik dapat digambarkan sebagai diagram bunga yang mempunyai delapan kelompok (*the flower of service*), di mulai dari *information consulation, order, taking, hospitaly, caretaking, exceptions, biling and payment.*”

Indikator yang senantiasa di gunakan oleh publik dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan, menurut Supriyantno (2009:318) bahwa; indikator yang

senantiasa digunakan oleh masyarakat untuk mengukur suatu tingkat kepuasan pelanggan masuk dalam lima dimensi, yaitu;

1. Tangible
2. Empathy
3. Responsiveness
4. Reliability
5. Assurance

Lima dimensi tersebut sering disingkat dengan TERRA, yang maksudnya adalah sebagai berikut:

1. T (*Tangible*)

Pengertian dari *tangible* yaitu adanya suatu kualitas pelayanan publik dilihat dari faktor yang secara kasat mata seperti adanya sarana dan prasarana pelayanan publik, atau fasilitas yang tersedia dari proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tersebut.

2. E (*Empathy*)

Pengertian dari *empathy* yaitu adanya memiliki suatu ketegasan dalam proses pelayanan publik yang diberikan, akan tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan akan dapat merasakan seperti apa yang dirasakan oleh pelanggan.



### 3. R (*Reponsivennes*)

Pengertian *reponsivennes* yaitu adanya suatu kesanggupan dari penyediaan pelayanan publik secara cepat dan tepat, serta tanggapan atas keinginan pelanggan.

### 4. R (*Reliability*)

Pengertian dari *reliability* yang kemampuan dan keandalan dari unsur pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang terpercaya, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai unsur yang dilayani.

### 5. A (*Anssurance*)

Pengertian dari *anssurance* yaitu adanya kemampuan dalam memberikan jaminan dan keramahan, serta sopan santu dari unsur penyediaan pelayanan publik dalam hal ini adalah unsur dari pemerintah, baik secara personal aparatur pemerintah atau secara kelembagaan institusional pemerintah.

#### a. Konsep Pelayanan

Menurut A.S Moenir (1992;26-27), pelayanan adalah merupakan sebagai kegiatan yang di lakukan oleh seorang kelompok dengan landasan yang tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani, tergantung pada kemampuan penyediaan dalam memenuhi harapan. Pelayanan pada hakikatnya adalah sebuah kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam sebuah masyarakat. Proses yang dimaksud yang di lakukan di hubung dengan salingnya memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Sedangkan

di dalam kamus Bahasa Indonesia pelayanan publik di rumuskan sebagai berikut yaitu:

- a. Pelayanan dalam hal dalam cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beri barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam sebuah hubungan.
- d. Publik itu berarti orang banyak atau umum
- e. Pelayanan dalam hal dalam cara melayani.
- f. Pelayanan adalah kemudahan yang di berikan sehubungan dengan jual beri barang dan jasa.
- g. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang di terima seseorang dalam sebuah hubungan.
- h. Publik itu berarti orang banyak atau umum.

#### 4. Tingkat kepuasan masyarakat

Menurut Juniarso Ridwan (2009:104-106) untuk lebih dan mengotimalisasikan cara pengukuran tingkat kepuasan masyarakat maka dari itu dibuat pedoman menggunakan penyusunan indeks kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana di atur dalam undang-undang No. 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, perlu untuk di susun indeks kepuasan sebagai acuan unit pelayanan instansi pemerintah dalam dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat sedangkan tinjauannya adalah untuk mengetahui tingkat

kinerja unit pelayanan berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan selanjutnya.

Menurut Kotler dalam buku prinsip-prinsip marketing bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul atau telah membandingkan antara persepsi atau respon terhadap kinerja hasil dari produk yang di harapkan. Istilah kepuasan masyarakat merupakan tindakan pelanggan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

Menurut Wikie dalam Fandy Tjibno (2005:24) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kotler (1997:36) memberikan arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi atau hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang di harapkan. Apabila kinerja di bawah harapannya, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen akan dapat di bentuk pada masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari pemasaran dan saingannya. Konsumen yang sangat puas dengan hasilnya akan bertahan lebih lama dan akan setia lebih lama, kurang sensitif dengan harga dan memberikan komentar yang baik dengan perusahaan.

Dimensi pengakuan kepuasan menurut Pasurama dan zeithaml (simamora:2012,186), dalam melayani konsumen adalah:

1. Responsiveness (keterangan) yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.



2. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai yang di janjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Emphaty (empati) yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta pengetahuan untuk di hubungi.
4. Asurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat di percayai petugas sehingga pelanggan terbebas dari resiko.
5. Tangible (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.

#### 5. Negara

Istilah negara menurut Miriam Budiardjo (2008:47), negara adalah alat dari masyarakat yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur hubungan manusia dalam masyarakat dan memberikan gejala-gejala kekuasaan dalam masyarakat. Negara adalah organisasi yang dalam suatu wilayah dapat memaksakan kekuasaan secara sah terhadap semua golongan kekuasaan dan dapat menetapkan tujuan-tujuan bersama.

Menurut Prof Mr. Kranengbung, negara adalah suatu organisasi kekuasaan yang diciptakan oleh sekelompok manusia atau orang yang disebut bangsa dan negara adalah asosiasi menyelenggarakan ketertiban di dalam suatu masyarakat di suatu wilayah berdasarkan sistem hukum yang diselenggarakan oleh suatu pemerintah yang untuk maksud disebut diberi kekuasaan memaksa.

## 6. Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

Menurut Susilo (2013) kartu tanda penduduk adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang di terbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Hendry S.Siswosoediro (2008:30) kartu tanda penduduk surat identitas yang umum dan wajib dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. KTP adalah jenis identitas diri yang diakui di Indonesia bagi penduduk yang di akui yang dianggap sudah dewasa, yaitu 17 tahun atau sudah menikah. Sedangkan menurut undang-undang Nomor 23 tahun 2006 disebut bahwa KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai mana yang diterbitkan oleh instansi penduduk sebagaimana yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Di dalam undang-undang Nomor 23 tahun 2006, pada pasal 63. Penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tetap telah berumur 17 tahun telah pernah berumah tangga wajib memiliki KTP. Sedangkan pengertian KTP adalah dokumen kependudukan yang membuat sistem pengamanan atau pengendalian baik dari sistem pengendalian atau keamanan baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada data kependudukan nasional. agar masyarakat lebih memahami apa itu kartu tanda penduduk masyarakat hanya wajib meliki penduduk hanya boleh memiliki satu KTP dengan data yang ada di Nomor Induk Kependudukan. NIK merupakan identitas seseorang setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di KTP nanti akan di jadikan dasar penerbitan paspor, pembuatan ATM, surat

izin mengemudi (SIM), sertifikat tanah dan banyak lagi kegunaan dari nomor NIK di KTP atas dokum identitas lainnya (pasal 13 tahun UU No 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Penduduk) telah sesuai dengan pasal 6 Prepres No 26 tahun 2009 yang berbunyi :

- a. KTP berbasis NIK membuat kode keamanan dan rekaman sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
- b. Rekaman KTP sebagaimana di sampaikan pada ayat (1) berisi biodata pas foto, tanda tangan , sidik jari tangan penduduk yang merekam KTP.
- c. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang merekam di simpan dalam data base kependudukan.
- d. Pengambilan seluruh sidik jari penduduk sebagai mana yang dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat melakukan pengajuan surat permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan untuk WNI, dilakukan di Kecamatan jika orang asing yang bertempat tinggal tetap di lakukan di instansi pelaksana.
- e. Rekaman sidik jari dari tangan penduduk yang di muat dalam KTP yang berbasis NIK sebagai mana yang dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kanan dan telunjuk tangan kiri penduduk yang bersangkutan dalam rekaman KTP.
- f. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang di lakukan sebagaimana yang di maksud pada ayat (3) dapat di akses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



## B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang meneliti tentang pelayanan kartu tanda penduduk (KTP) adalah sebagai berikut:

**Tabel II.1: Penelitian Terdahulu**

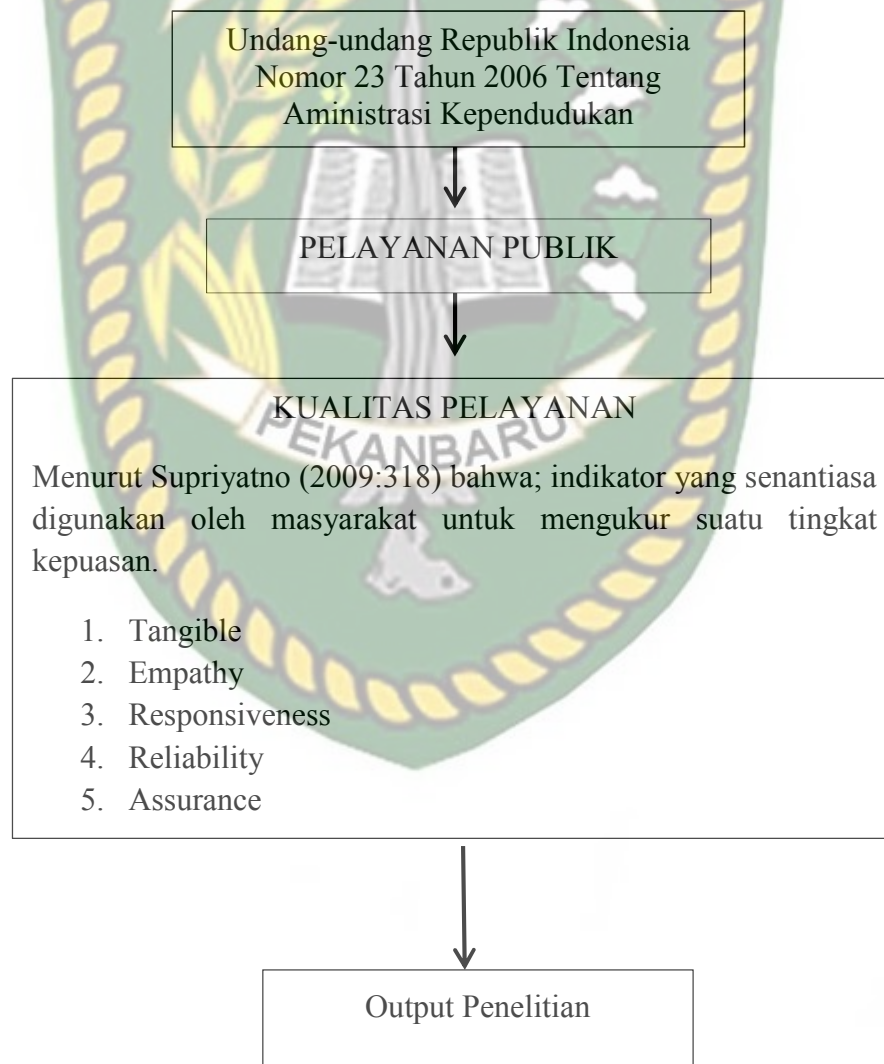
NO	Nama	Judul Penelitian	Indikator	Lokasi
1	2	3	4	5
1	M. Paisal 117310392	Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pada Kantor Camat Karimun Kabupaten Karimun	Sama-sama meneliti Pelayanan Kartu Tanda penduduk	1. Judul yang berbeda 2. Lokasi beda 3. Tahun beda
2	Tomi Kusasih 107310286	Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kecamatan Tenayan Raya di Kota Pekanbaru	Sama-sama Permasalahannya	1. Indikator yang berbeda 2. Lokasi beda 3. Tahun Beda
3	Suhendi 087110389	Pelayanan Publik Dalam Rekaman Data e-KTP di Kecamatan Rokan IV Kota Kabupaten Rokan Hulu	Sama-sama Masalah Rekaman	1. Meneliti tentang pelayanan Rekaman 2. Lokasi beda 3. Tahun beda

*Sumber: Modifikasi Penulis 2021*

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan variabel “Pelayanan” selanjutnya diukur dengan beberapa teori yang kemudian peneliti jadikan kerangka fikir, dan peneliti menggunakan teori Supriyatno (2009:138). Dari poin kualitas pelayanan peneliti menggunakan lima (5) poin sebagai indikator sebagai berikut:

**Gambar. II.1 : Kerangka Pikir Analisis Pelayanan E-ktip di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan.**



#### D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan analisis data untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka penulis perlu membuat konsep operasional agar pembaca mudah memahami maksud dan tujuan penulis ini, di antaranya yaitu sebagai berikut:

1. Ilmu pemerintah adalah ilmu tentang metode mengatur, menguasai, dan mengelola Negara.
2. Pelayanan publik secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah “usaha melayani orang lain”.
3. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. (Kepmen Pan No 25 tahun 2004).
4. Negara adalah organisasi kekuasaan yang berdaulat dengan tata tertip pemerintah atas orang-orang di daerah tertentu.
5. Kartu tanda penduduk adalah identitas resmi seseorang penduduk sebagai bukti dari yang di terbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara kesatuan Indonesia.
6. Prosedur kinerja pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
7. Waktu yang di tetapkan pada saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

#### E. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian ini adalah tentang Pelayanan e-ktp di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan Indeks



kepuasan masyarakat dalam pelayan, adapun penjabaran variabel-variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel. II.2 : Konsep Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Intem Penilaian
1	2	3	4
Pelayanan public adalah pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada oraganisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara	Analisis Pelayanan E- ktp di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan	1. Tangible	a. Adanya sarana dan prasarana b. Adanya petunjuk proses pelayanan
		2. Empathy	a. Transparasi dan Akuntabilitas b. Sikap Sopan
		3. Responsiveness	a. Cepat serta tanggap b. Ramah dalam melayani
		4. Reliabilty	a. Tidak mempersulit dalam melayani b. Tidak lama dalam melayani
		5. Assurance	a. Sudah sesuai (SOP) b. Pelayanan sangat ramah dan baik

Sumber: Modifikasi penelitian 2021

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, karena dalam penulisan menggunakan penelitian kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dan juga mengkaji dalam permasalahan, penelitian tidak membuktikan ataupun menolak tetapi mengolah data atau menganalisis suatu masalah secara *non numeric*. Berdasarkan rangkaian teori tentang penelitian kualitatif tersebut, penelitian ini dapat ditunjukkan untuk memahami suatu fenomena-fenomena sosial dari pada sudut pandang sebuah kondisi objek. Kondisi alamiah yang mana penelitian adalah sebuah instrument kunci (Sugiyono,2005).

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, penelitian adalah instrument kunci. Oleh karena itu penelitian harus memiliki bakal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terkait nilai. Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, memahami bahasa dan tafsiran mereka dengan dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan fokus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan

pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang di perlukan. Penelitian kualitatif dimana peran penelitian adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara dan studi dokumen. Sedangkan kesahian dan keterandalan data menggunakan trigulasi dengan menggunakan trigulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekan pada makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna tersembunyi, untuk memahami interaksi social, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan. Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memaknai berbagai fenomena yang ada atau yang terjadi dalam kenyataan sebagai ciri khas penelitian kualitatif, dalam hal ini bagaimana peranan dinas lingkungan hidup dalam pengelolaan sampah maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan di Kantor Camat Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir. Dengan alasan memilih lokasi penelitian yaitu karena masih banyak masyarakat yang mengeluh masalah pelayanan rekama KTP, sarana dan prasarana tidak memadai sehingga masyarakat selalu tertunda dalam proses rekaman KTP dan sering terjadinya aliran listrik yang padam sehingga memperlambat waktu reakaman KTP banyak masyarakat yang mengeluh akan hal tersebut di tambah lagi jarak ke dinas pencatatan sipil itu sangat jauh sehinga membutuhkan biaya.



### C. Informan penelitian

Informen adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang peneliti. Untuk menentukan informan yang ada, digunakan teknik *Snowball Sampling* yaitu di pilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

**Tabel. III.1 Kunci Informan dan Key Informan**

No	Nama Informan	Pendidikan	Jabatan/Status	Ket
1	Yahya Khan S.H	S1	Camat Pasir Liamu Kapas	Key Informan
2	M. Jailani,AMK	S1	Pegawai Kantor Camat	Informan
3	Salmiah	SMA	Pegawai Kantor Camat	Informan
4	Nia Ramadani	SMA	Masyarakat Kecamatan Pasir Limau Kapas	Informan
5	Hermi	SMA	Masyarakat Kecamatan Pasir Limau Kapas	Informan

Sumber : Modifikasi penulis 2021

#### 1. Key Informen

Key informen adalah orang yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang di perlukan dalam sebuah penelitian menurut Bagong Suryanto (2000:173). Key Infomen dalam penelitian ini adalah Camat Pasir Limau Kapas .

#### 2. Informen

Informen adalah adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan keadaan kondisi latar penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPTD, Sekretaris Camat, Pegawai Kantor Camat, Masyarakat yang melakukan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas.

#### **D. Teknis Penetapan Informen**

Teknik penentuan informen dalam sebuah penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel di dasarkan atas sebuah tujuan tertentu (orang yang di pilih betul-betul memiliki kateria sebagai sampel) agar mempermudah dalam melakukan penelitian (Sugiono, 2011:85).

Berdasarkan pertimbangan masalah dan tujuan penelitian maka untuk mendapatkan data valid dan objektif dari menetapkan Camat Pasir Limau Kapas, Pegawai Kantor Camat, dan Masyarakat yang melakukan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas sebagai informan diharapkan mampu menjelaskan keadaan sebenarnya mengenai kondisi Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Liamu Kapas saat ini.

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

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi jenis dan sumber data kedalam dua bagian yaitu sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang di kumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama, dengan penelitian berusaha dan terjun langsung kelapangan untuk mengamati situasi dan kondisi pelaksanaan kegiatan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data penelitian di peroleh secara tidak langsung melalui media perantara di peroleh dan di catat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Dalam penelitian ini data pendukung yang

berkenan adalah kinerja pegawai Kantor Camat dalam memberikan pelayanan publik.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2011:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara, selanjutnya Burhan (2001:129) mengemukakan bahwa pengumpulan data adalah bagian instrument pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung, yang dilakukan dengan cara berikut:

- a. Observasi adalah metode pengumpulan data data di mana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Dalam observasi melibatkan dua komponen yaitu si perilaku observasi yang lebih dikenal dengan *observer*, dan objek yang dilakukan di kenal dengan *opserve* (W. Gulo, 2002:116).
- b. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengar secara langsung atau informasi-informasi atau keterangan. Cholid dan, Abu (2008:83). Wawan cara dalam penelitian ini adalah wawancara semi struktur. Dengan menggunakan wawancara semi struktur diharapkan peneliti memperoleh informasi yang dapat mudah peneliti dalam melakukan penelitian.



- c. Dokumentasi menurut Irwan, (2004:69) adalah suatu teknik pengumpulan data yang di tunjukan kepada subjek penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini lebih pada pengumpulan dokumentasi pendukung data-data penelitian di butuhkan.

### G. Teknik Analisis Data

Untuk menerangkan hasil penelitian perlu adanya teknik analisis data yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya akan menggunakan pendekatan kualitatif. Rencana analisis dalam pengelolaan data penelitian ini di lakukan dengan menggunakan model *interactive* dari miles dan huberman yaitu analisis data di lakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan dalam priode tertentu.

### H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Berikut ini adalah jadwal pelaksanaan kegiatan penelitian yang akan dilakukan di Kantor Camat Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir

**Tabel. III.2 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian Analisi Pelayanan E-ktip di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke 2022																			
		Maret				April				Oktober				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x																	
2	Seminar UP				x																
3	Revisi UP					x															
4	Revisi Kuisisioner						x														

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke 2022																			
		Maret				April				Oktober				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5	Rekomendasi Survey							x													
6	Survey Lapangan							x	x												
7	Analisis Data											x									
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)											x	x								
9	Konsultasi Revisi Skripsi															x					
10	Ujian Konfresif Skripsi																x				
11	Revisi Skripsi																	X			
12	Penggandaan Skripsi																				X

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kecamatan Pasir Limau Kapas

Pasir Limau Kapas adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir, Riau, Indonesia. Kecamatan Pasir Limau Kapas atau Desa Panipahan dulunya merupakan desa yang sangat eksotis, Karena sebagian besar wilayahnya berada di atas air. Masyarakat Panipahan mata pencarian terbesarnya adalah Nelayan yang penghasilan lautnya melimpah dulu Panipahan termasuk Kabupaten Bekalis dan Kecamatan Kubu. Tapi dalam tahun belakang ini, Panipahan berkembang sangat pesat hingga Pemerintah daerah setempat ibu Kota Provinsi Riau. Menjadikan Panipahan Kabupaten Rokan Hilir dan Kecamatan Pasir Limau Kapas.

Walaupun Panipahan berada di atas air namun tak kalah menariknya pembangunan dari rumah yang di bangun oleh masyarakat Panipahan yang terbuat dari bahan kayu masyarakat yang ada di Panipahan bermayoritaskan suku melayu dan masyarakat panipahan mata pencariannya adalah sebagai nelayan sehingga Panipahan kaya akan sumber daya laut yang melimpah, bahkan tiang tongkat harus berukuran panjang namun tetap bisa tahan berdiri selama puluhan tahun. Dan paling menarik juga bangunan permanen yang tidak masuk akal apabila melihat Panipahan berada diatas air. Panipahan juga berdiri dari bermacam-macam suku ada suku Melayu, Padang, Batak, Tionghoa, dan juga suku Jawa dan belakangan ini juga ditambah dengan suku Nias. Adapun Panipahan saat ini terdiri dari tujuh Kepenghuluan dan satu kelurahan yaitu Kelurahan Panipahan Kota.



## B. Kondisi Geografis dan Topografi

Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari 15 Kecamatan, 184 desa, dan kelurahan dengan luas 8.881,59 km.

Kabupaten Rokan Hilir					
No	Kecamatan		Jumlah Desa/Kel.	Luas	
	Kode	Nama		km	%
1	14.7.01	Kubu	10	385,36	4,34
2	14.7.02	Bangko	15	475,26	5,35
3	14.7.03	Tanah Putih	17	1915,23	21,56
4	14.7.04	Rimba Melintang	12	235,48	2,65
5	14.7.05	Bagan Sinembah	34	847,35	9,54
6	14.7.06	Pasir Limau Kapas	8	669,63	7,54
7	14.7.07	Sinoboi	6	335,48	3,78
8	14.7.08	Pujud	23	984,9	11,09
9	14.7.09	Tanah Putih Tanjung Melawan	6	198,39	2,23
10	14.7.10	Bangko Pusako	16	732,52	8,25
11	14.7.11	Simpang Kanan	6	445,55	5,02
12	14.7.12	Batu Hampar	5	284,31	3,20
13	14.7.13	Rantau Kopar	4	231,13	2,60
14	14.7.14	Pekaitan	10	465,3	5,24
15	14.7.15	Kubu Babusalam	12	675,7	7,61
Jumlah			184	8,881,59	100,00

Sumber : Kantor Desa Panipahan Darat 2021

Desa Panipahan Darat adalah salah satu desa di kecamatan Pasir Limau Kapas. Panipahan memiliki wilayah seluas 100,60 km<sup>2</sup> secara geografis, Desa Panipahan Darat Berbatasan dengan daerah-daerah berikut :

- Sebelah Utara dengan Pulau Jemur
- Sebelah Selatan dengan Panipahan Teluk Pulai
- Sebelah Timur dengan Selat Malaka
- Sebelah Barat dengan Labuhan Batu

### C. Kepadatan Penduduk

Jumlah penduduk di Desa Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas Pada Tahun 2019 berjumlah 7739 jiwa, jika di bandingkan dengan luas lahan 100,60 km<sup>2</sup> maka dapat di gambarkan kepada Penduduk Kecamatan Pasir Limau kapas adalah sebanyak 76 jiwa/ km<sup>2</sup> dan terdiri dari 46 RT 26 RW. Kepadatan Penduduk menurut Desa atau Kelurahan di Kecamatan Pasir Limau Kapas dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel. IV.1 : Luas Lahan, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk menurut desa/ Kelurahan di Kecamatan Pasir Limau Kapas 2021.**

No	Desa/Kelurahan	Luas Lahan (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (jiwa/km)
1	Sungai Daun	21,60	4.670	216
2	Pasir Limau Kapas	488,83	5.843	12
3	Kel. Panipahan	1,00	2.734	2.734
4	Panipahan Teluk Pulau	100,60	10.542	950
5	Panipahan Laut	44,50	2.913	65
6	Panipahan Darat	11,10	7.739	76
7	Pulau Jemur	1,00	877	877
8	Panipahan	1,00	4.799	4.799
Jumlah		669,63	39.784	59

*Sumber: Kantor Desa Panipahan Darat 2021*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah penduduk terbesar pada urutan pertama adalah Desa Panipahan Teluk Pulau yaitu sebesar 10542 (jiwa) dengan kepadatan penduduk 950 (jiwa/km). Kemudian jumlah penduduk pada urutan kedua yaitu Desa Panipahan Darat sebesar 7739 (jiwa) dengan kepadatan penduduk 76 (jiwa/km). Dan Jumlah penduduk pada urutan ketiga yaitu desa Pasir Limau Kapas sebesar 5843 (jiwa) dengan kepadatan penduduk 12 (jiwa/km).

Kecamatan Pasir Limau Kapas Termasuk beriklim tropis, dengan jumlah curah hujan 2,710 mm/tahun dan tamaratur udara berkisar pada 24°-32 °C. Musim kemarau terjadi biasanya pada bulan Febuari sampai dengan bulan Agustus sedangkan musim hujan terjadi pada bulan September sampai dengan bulan Desember .

Jumlah penduduk di Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas berjumlah 10542 jiwa dengan beberapa RT terbesar di Panipahan Darat.

#### D. Penduduk Menurut Kelompok Umur

Penduduk Desa Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas berjumlah 7739 jiwa dengan beberapa RT yang terbesar di Desa Panipahan Darat dapat di lihat berdasarkan penduduk menurut kelompok umur pada tabel IV.2 di bawah ini.

**Tabel. IV.2 : Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur di Desa Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas ,2021**

No	Kelompok Umur	Jumlah
1	0-15	3.395
2	15-64	4.045
3	65 keatas	299
	Jumlah	7.739

*Sumber: Kantor Desa Panipahan Darat Tahun 2021*

#### E. Kondisi Demografi

Masyarakat di Desa Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas sebagai besar adalah nelayan dengan jumlah penduduk sebesar 1121 jiwa atau 37,70%. Pada urutan kedua yaitu pekerjaan sebagai pedagang dengan jumlah penduduk sebesar 651 jiwa atau 21.90%. Kemudian pada urutan ketiga yaitu pekerjaan sabagai petani dengan jumlah penduduk sebesar 357 jiwa atau 12% dan pekerjaan pada urutan terakhir adalah PNS dengan jumlah 11 jiwa. Atau 0,4%.



**Tabel. IV.3 : Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian di Desa Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Petani	357	12,00
2	Nelayan	1.121	37,70
3	Buruh Tani	93	3,10
4	Buruh Pabrik	31	1,00
5	PNS	11	0,40
6	Pegawai Suasta	15	0,50
7	Wira Suasta/pedagang	651	21,90
8	Bidan	15	0,50
9	Perawat	25	0,80
10	Lainnya	653	21,90
<b>Jumlah</b>		<b>2.972</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Kantor Desa Panipahan Darat 2021

#### F. Sarana Dan Prasarana Pendidikan

Sarana dan prasarana pendidikan yang ada di Desa Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas belum sepenuhnya lengkap, pendidikannya hanya sampai tingkat SMA sederajat yaitu: Pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) berjumlah 3 Sekolah Dasar (SD) berjumlah 4, Sekolah Menengah Pertama (SMP) berjumlah 3, dan Sekolah Menengah Atas berjumlah 3 .

**Tabel. IV,4 : Jumlah Sarana dan Prasarana Pendidikan di Desa Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas.**

No	Sarana dan Prasarana Sekolah	Jumlah
1	TK	3
2	SD	4
3	SMP	3
4	SMU/MA/SMK	3
<b>Jumlah</b>		<b>13</b>

Sumber : Kantor Desa Panipahan Darat

#### G. Sarana Dan Prasarana Pribadatan

Sarana pribadatan di Desa Panipahan Darat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir sangat di perlukan oleh tiap orang yang beragama.

Sarana Peribadahan yang ada yaitu berjumlah 4 mesjid, mushola berjumlah 12, Greja Kristen Berjumlah 2, Greja Katolik berjumlah 2, Wihara berjumlah 2, dan Keleteng berjumlah 4.

**Tabel. IV.5 : Sarana dan Prasarana Pribadatan di Desa Panipahan Kecamatan Pasir Limau Kapas.**

No	Sarana dan Prasarana Tempat Pribadatan	Jumlah
1	Mesjit	4
2	Mushola	12
3	Greja Kristen	2
4	Greja Katolik	2
5	Wihara	2
6	Kleteng	4
<b>Jumlah</b>		<b>26</b>

Sumber: Kantor Desa Panipahan Darat 2021

#### H. Tugas Pokok dan Fungsi Camat

1. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Pemerintah dilimpahkan oleh Bupati mengenai sebagai urusan daerah.
2. Uraian Tugas sebagai yang di maksud pada ayat 1 adalah:
  - a. Mengkordinasikan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum.
  - b. Mengkordinasikan ketentraman dan ketertiban umum.
  - c. Mengkordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
  - d. Mengkordinasikan sarana fasilitas umum.
  - e. Mengkordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
  - f. Membina penyelenggarakan pemerintah desa dan kelurahan.

- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.
- h. Melakukan pengelolaan administrasi umum yang meliputi sekretariat, program kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan organisasi-organisasi di Kecamatan.
- i. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah umum dan tugas pelimpahan wewenang yang diberikan Bupati kepada Camat.
- j. Membuat kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.
- k. Menjalankan sebuah kebijakan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.
- l. Membuat Bupati merumuskan Kebijakan Pemerintah di bidang pembangunan di tingkat Kecamatan.
- m. Menetapkan prosedur pedoman terhadap kelancaran tugas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
- n. Menyelenggarakan dan membina keamanan dan ketertiban di wilayah kerja.
- o. Melaksanakan pembinaan karir pegawai di lingkungan kecamatan.
- p. Memberi saran atau pertimbangan kepada Bupati melalui sekretaris daerah dalam rangka pengambilan keputusan dalam pelaksanaan tugas-tugas umum Pemerintah pembangunan dan masyarakat.
- q. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan kecamatan.



- r. Memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan.
- s. Menyusun surat-surat kepada bawahan agar dapat sesuai dengan bidang dan tugas masing-masing.
- t. Menilai hasil kerja bawahan mengisi buku hasil penilaian agar bisa menilai sebagai bahan penilaian.

#### **I. Seketariat Kecamatan**

1. Sekertaris Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bagian umum dan kepegawaian, perencanaan dan bagian keuangan.
2. Uraian tugas sebagai mana di maksud pada ayat (1) adalah:
  - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
  - b. Memberi petunjuk, membagi tugas membimbing bawahan agar petugas berjalan lancar dan tertib.
  - c. Mengkordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas seksi secara terpadu dan pelayanan administratif.
  - d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
  - e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
  - f. Melaksanakan administrasi perlengkapan.
  - g. Melaksanakan administrasi program.
  - h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
  - i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
  - j. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat arsip di dokumen lainnya.

- k. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab.
- l. Melaksanakan pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai.
- m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan persiapan surat perintah terhadap pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
- n. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.
- o. Memelihara, merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor.
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang di ambi dengan ketentuan yang berlaku.
- q. Memeriksa, melihat, mengontrol dan merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- r. Menyampaikan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- s. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam sebuah buku penilaian sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.
- t. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

#### **J. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

1. Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebuah tugas di bidang kepegawaian.
2. Uraian tugas sebagai mana yang di maksud pada ayat (1)
  - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai atasan

- b. Memberi petunjuk, membagikan tugas dan membimbing bawahannya agar dalam melaksanakan tugas berjalan dengan lancar.
- c. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- d. Membantu sekretaris melakukan pengelolaan administrasi umum.
- e. Membantu sekretaris mengelola administrasi perlengkapan.
- f. Mengadakan, memonitor, mendistribusi surat masuk dan surat keluar.
- g. Melakukan pelayanan dan memproses kartu keluarga dan kartu penduduk.
- h. Memeriksa dan meneliti surat masuk dan surat keluar.
- i. Melaksanakan kebersihan kantor dan tanggung jawab atas keamanan kantor.
- j. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan lainnya.
- k. Memeriksa dan mengecek pelaksanaan kegiatan .
- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah di capai sebagai pertanggung jawaban atas keamanan kantor.
- m. Menilai prestasi bawahan dengan mengisi buku catatan sebagai bahan penilaian.
- n. Melaksanakan tugas lain yang di perintah oleh atasan.



## K. Sub Bagian Perencanaan

1. Sub bagian perencanaan mempunyai tugas pokok di bidang perencanaan.
2. Uraian tugas sebagai mana pada ayat (1)
  - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan di posisi atasan.
  - b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar dan tertib.
  - c. Membantu sekertaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi program kerja.
  - d. Mengumpul, mengelola, menganalisa bahan sebagai acuan dalam penyusunana kerja.
  - e. Melakuaka observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan kekuatan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja.
  - f. Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas.
  - g. Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebgai bahan penyusunan laporan.
  - h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku.
  - i. Memeriksa mengecek mengkoreksi mengontrol merencanakan kegiatan perencanaan tugas.
  - j. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai dengan dengan hasil yang di di capai sebgai pertanggung jawaban tugas.

k. Menilai persentasi bawahan dengan mengisi buku catatan penilai sebagai bahan penilaian.

l. Melaksanakan tugas lainnya sebagai mana yang di pentah oleh atasan.

#### **L. Sub Bagian Keuangan**

1. Sub bagian keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang keuangan.

2. Uraian tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1) adalah:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan deposisi atasan.
- b. Memberi petunjuk, membagi sebuah tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar dan tertib.
- c. Memeriksa, mengkoreksi dan mengecek merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas membantu sekretaris melakukan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan.
- d. Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran.
- e. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran.
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
- g. Melakukan dokumen tanda bukti penerima dan pengeluaran dalam keuangan.
- h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu yang perlu diambil.
- i. Menyusun laporan sebagaimana yang telah di sampaikan sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

- j. Menilai sebuah prestasi kerja bawahan dengan mengisi sebuah buku catatan sebagai bahan penilaian.

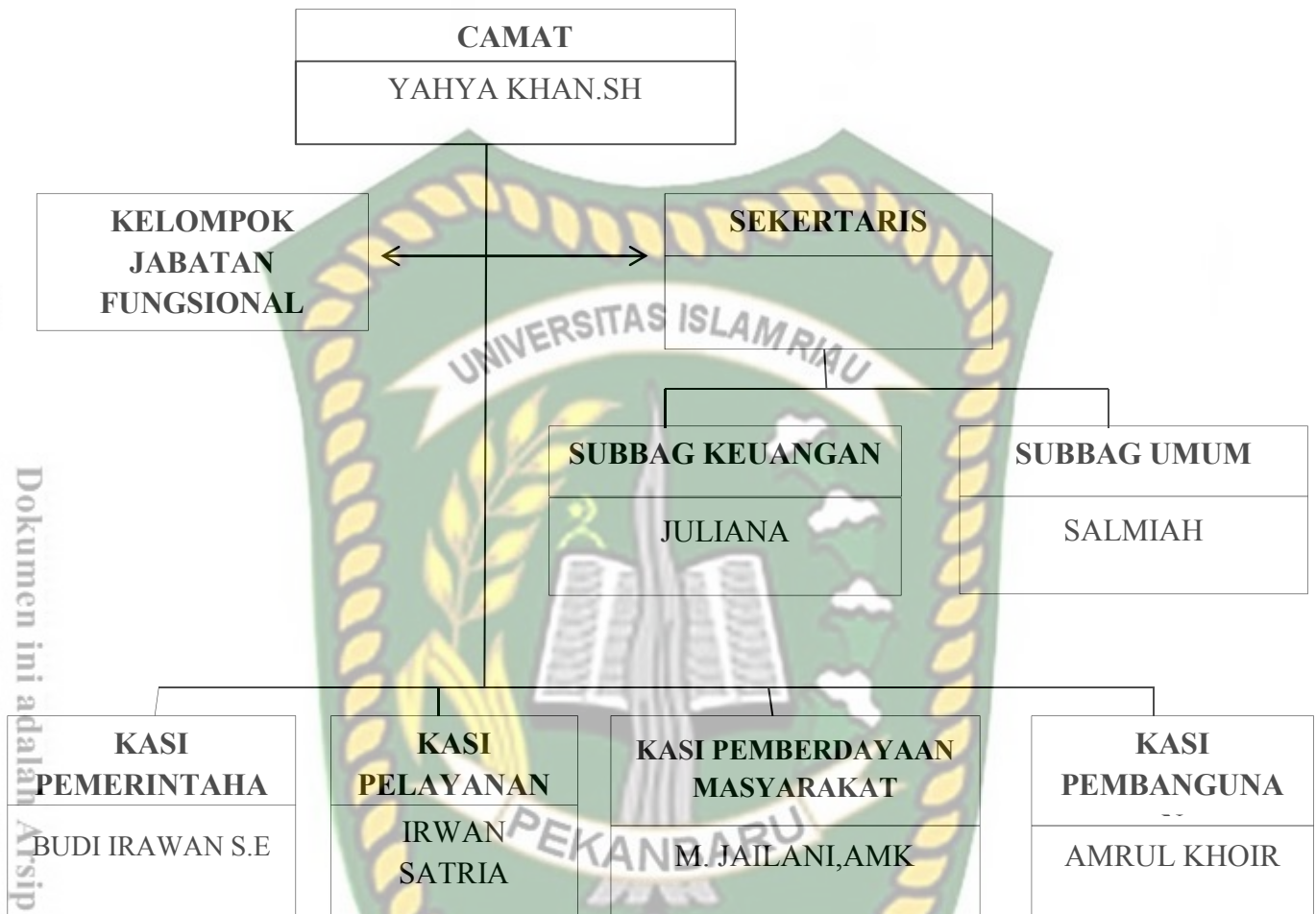
#### **M. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi mendefinisikan pembagian aktifitas kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktifitas yang sebagai hubungannya sebagai batas tertentu, juga menunjukan tingkat spesialisasi aktifitas kerja. Struktur organisasi juga menunjukan *hierki* dan struktur organisasi juga memperlihatkan hubungan pelaporannya. Struktur organisasi memberi stabilitas yang memungkinkan organisasi mempertahankan kedatangan dan kepentingan sendiri untuk mengkoordinasikan dengan hubungan dan lingkungan sekitar.





## Struktur Organisasi Kecamatan Pasir Limau Kapas



Sumber : Kantor Camat Pasir Limau Kapas 2021

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Dalam melakukan penelitian yang penulis harus lakukan di lapangan yang paling sangat berperan untuk menyempurnakan hasil dalam suatu penelitian ini adalah responden yang menjadi informen penulis dan untuk mengetahui identitas responden yang penulis temui di lapangan, maka penulis akan menyajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel. V.I : Identitas Informan Penelitian penulis tentang Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan**

No	Nama	Umur	Jabatan	Keterangan
1	Yahya Khan S.H	44	Camat Pasir Limau Kapas	Key Informen
2	M.Jailani, AMK	41	Pegawai Kantor Camat	Informen
3	Salmiah	42	Pegawai Kantor Camat	Informen
4	Nia Ramadani	17	Masyarakat Pasir Limau Kapas	Informen
5	Hermuni	22	Masyarakat Pasir Limau Kapas	Informen

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa informen yang penulis jadikan dalam sebuah penelitian ini ada berjumlah 5 orang yang berasal dari Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas dan Masyarakat yang menerima pelayanan E-ktip di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas.

#### B. Tanggapan Responden Mengenai Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Dalam Pelayanan.

Dalam bab ini penulis akan memaparkan hasil dari sebuah penelitian tentang “Analisis Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan” Pelayanan e-KTP yang mana di dalam hal ini dalam proses

pembuatan masih banyak kendala yang mana infrastruktur yang tidak mendukung dalam proses pembuatan e-KTP sehingga mengakibatkan keterlambatan. pelayanan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagai mana pembahsan di bawah ini:

### 1. **Tangible (Nyata)**

Suatu kualitas pelayanan di lihat dari faktor yang secara kesat mata seperti adanya sarana dan prasarana pelayanan publik, atau fasilitas yang tersedia dari proses penyelenggaraan pelayanan public yang di berikan kepada masyarakat tersebut. indikator ini membicarakan apakah menurut Bapak/Ibu sarana dan prasarana dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas sudah mendukung dalam proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari jum'at pada pukul 09:00 WIB tentang Apakah sarana dan prasana dalam pelayanan e-KTP yang ada di Kecamatan Pasir Limau Kapas sudah mendukung dalam proses pelayanan.

*“tentu saja dalam hal itu belum sepenuhnya mendukung masih banyak lagi yang kurang dalam proses perekaman e-KTP trutama dalam sarana dan prasarana masih sangat belum mendukung karna perlatan yang juga sering rusak saat masyakat ingin melakukan pelayanan rekaman e-KTP sehingga membuat masyarakat menjadi kecewa ketika sudah datang saat ingin melakukan perkaman KTP ” (Muhammad Jailani, staf pengurus e-KTP , jum'at 1 Oktober)*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas belum sepenuhnya mendukung masih banyak masyarakat yang terhambat dalam proses pelayananan banyak juga masyarakat yang datang dengan sia-sia. Kemudian penulis melanjutkan



wawancara mengenai apakah pemerintah sudah menyediakan alat untuk cadangan listrik ketika terjadi mati lampu di Kecamatan Pasir Limau Kapas.

*”Dulu pernah di usulkan masalah mesin genset untuk cadangan ketika terjadi mati lampu tetapi dari sekarang masih belum ada dan sekarang masih belum adasama sekali dan masih mengandalkan tenaga listrik” (Muhammad Jailani, staf pengurus e-KTP, jum’at 1 Oktober)*

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwasanya hal tersebut pernah diusulkan tetapi masih belum ada jawaban dan sekarang ketika mati lampu maka proses pelayanan e-KTP harus ditunda sementara. Kemudian penulis melanjutkan wawancara mengenai apakah pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

*”Standar Operasional Prosedurnya alhamdulillah sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku hanya saja belum di tempelkan kan kedinding kantor sehingga masyarakat menjadi bingung” (Muhammad Jailani, Staf Pengurus e-KTP, jum’at 1 Oktober)*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasannya SOP sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat dalam pelayanan. Kemudian penulis melanjutkan wawancara kepada masyarakat mengenai sarana dan prasarana dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas apakah sudah mendukung dalam proses pelayanan.

*“Dalam sarana dan prasarana belum sangat mendukung masih ada hambatan dalam pelayanan e-KTP itu tadi karna sering terjadinya mati lampu sehingga menghambat proses pelayanan e-KTP di tambah lagi mati lampunya bisa sehari-berhari.” (Hermine, masyarakat pasir limau kapas jum’at 1 Oktober)*

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan masih banyak hambatan dalam proses pelayanan e\_KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas yang membuat masyarakat menjadi lama dalam proses pelayanan. Selanjutnya penelitian dilakukan pada hari senin tanggal 4 Oktober Pukul 09:00 WIB dengan Bapak

Yahya selaku Camat Pasir Limau Kapas mengenai apakah Pemerintah sudah menyediakan alat untuk cadangan listrik ketika terjadi mati lampu di Kecamatan Pasir Limau Kapas.

*“ Pemerintah sudah menyediakan alat untuk cadangan listrik dan itu juga sudah saya bicarakan dengan staf lainnya tetapi tidak memungkinkan untuk bisa di karnakan jaringan juga akan hilang ketika mati lampu”*(yahya Khan S.H, Camat Pasir Limau Kapas Senin 4 Oktober )

Dari pernyataan diatas Key Informen diatas dapat disimpulkan pemerintah sudah menyediakan alat untuk cadangan listrik tetapi jaringan yang ada di Kecamatan Pasir Limau Kapas juga berpengaruh dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas sehingga masyarakat yang ingin merekam e-KTP menjadi tertunda akibat jaringan hilang dan mati lampu. Kemudian penulis melanjutkan wawancara kepada bapak Camat Pasir Limau Kapas apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

*“ Sampai saat ini kami meberikan yang terbaik kepada masyarakat hanya saja masih ada kendala yang lain sehingga masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang ada kalo masalah dan kami tidak membedakan anta ras satu dengan suku yang lainnya, dalam hal ini pelayanan akan di lakukan siapa yang terlebih dahulu yang meminta bantuan dalam pelayanan kami itu yang kami dahulukan namun jika adanya perbedaan itu di luar sepengetahuan saya”* (yahya Khan S.H, Camat Pasir Limau Kapas Senin 4 Oktober )

Dari pernyataan di atas key informen diatas dapat disimpulkan yang mana pelayanan yang dilakukan antara atasan dan bawahan mereka memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan tidak adanya perbedaan antara agama, ras dan suku selama ini mereka memberi pelayanan siapa yang membutuhkan layanan yang pertama memenuhi salah satu dari staff maka itu yang kami layani terlebih dahulu.

## 2. Empathy (Empati)

Empathy yaitu adanya suatu ketegasan dalam proses pelayanan publik yang diberikan, akan tetapi penuh dengan perhatian terhadap pelanggan yang akan dapat dirasakan seperti apa yang dirasakan oleh pelanggan, salah satunya dalam pelayanan e-KTP yang memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Terkait dengan penelitian ini kemudahan apa saja yang diberikan dalam pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas.

*”menurut saya kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan meberikan kemudahan kepada masyarakat dengan mebawa persyaratan foto copy KK stiap masyarakat yang ingin melakukan pelyanan e-KTP”*(Muhammad Jailani, *staff pengurus e-KTP Seni 4 oktober*)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan, sangat mudah dalam perekaman e-KTP masyarakat anya membawa foto copy KK untuk persyaratan rekaman e-KTP dan hanya menunggu nama dipanggil di kursi antrian. Penulis melanjutkan wawancara dengan staff pengurus camat bagaimana tindakan Bapak/ Ibu dalam pelayanan apabila terdapat masyarakat yang merasa bingung dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas.

*”sangat banyak masyarakat yang merasa bingung dengan tata cara pelayanan e-KTP apa yang harus dulu di lakukan itu sangat banyak masyarakat yang bingung tetapi kami sebagai pengurus e-KTP meberikan arahan kepada masyarakat agar memberikan KK terlebih dahulu baru Melakukan proses perekaman e-KTP selanjutnya”*(Salmiah, *staf pengurus e-KTP Seni 4 Oktober*)

Dari pernyataan informen diatas, masih banyak masyarakat yang merasa bingung tetapi staff pengurus e-KTP memberi arahan kepada masyarakat yang merasa bingung dalam rekaman e-KTP. Bagaimana meginformasikan alur pengurusan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas.



*”terkait alur pengurusan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas, masyarakat kemungkinan sudah faham dengan alur atau tata cara dalam proses rekaman e-KTP prosedur pelayanan di sini sudah baik dan juga sudah tertera alur dalam pelayanan e-KTP tersebut dan kami tidak perlu lagi memberi arahan kepada masyarakat yang sudah faham dalam pelayanan kecuali masyarakat yg merasa bingung.” (Yahya, Camat Pasir Limau Kapas 4 Oktober.*

Dari pernyataan informen diatas, tidak ada lagi masyarakat yang tidak tau alur dalam pelayanan rekaman e-KTP kecuali masyarakat yang benar-benar bingung dan di Kantor Camat Pasir Limau Kapas juga sudah tertera alur dalam proses pembuatan e-KTP. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kembali pada tanggal 5 Oktober 2021 pukul 10:00 dengan masyarakat yang merekam e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau kapas. Peneliti bertanya kepada masyarakat tersebut kemudahan apa saja yang di berikan dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas.

*”saya sebagai masyarakat merasa sangat mudah ketika rekaman e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas tidak ada yang di persulitkan dalam perekaman e-KTP hanya saja ketika jaringan tidak bagus kami sebagai masyarakat harus menunggu lama sampai jaringan bagus lagi dan itu kadang butuh waktu berjam-jam untuk menunggu” (Hermi, Masyarakat Pasir Limau Kapas Selasa 5 Oktober 2021)*

Dari pernyataan informen diatas dapat disimpulkan masyarakat sudah merasa mudah dalam pelayanan e-KTP karna tidak dipersulit hanya saja karna kendala jaringan saja yang membuat masyarakat harus menunggu lama. Peneliti bertanya kepada staff pengurus e-KTP apakah pernah masyarakat yang komplek saat dalam pelayanan terjadi kesalahan.

*“ Stiap kesalahan itu pasti ada dan masyarakat juga bakalan komplek di saat kesalahan itu terjadi, kami sebagai staf memberi penjelasan kepada masyarakat ketika ada kesalahan saat dalam pelayanan agar masyarakat mengerti apa kendala yang membuat pelayanan menjadi terhenti”*

Dari pertanyaan diatas, kesalahan setiap merekam itu pasti ada dan masyarakat yang komplek juga ada kita sebagai staff yang harus bisa memberi penjelasan kepada masyarakat agar masyarakat mengerti apa yang terjadi dan masyarakat juga harus faham dalam pelayanan e-KTP agar tidak ada kesalahpahaman.

### 3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Penulis melanjutkan wawancara dengan Key Informen apakah Pemerintah sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

*”Alhamdulillah sejauh ini pemerintah sudah memberikan pelayanan yang terbaik ke pada masyarakat sesuai dengan unsur yang di layani khususnya perekaman e-KTP yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas tidak ada di pungut biaya dalam perekaman e-KTP hanya saja dalam pembuatan e-KTP saja yang membuat masyarakat merasa kesusahan karna masyarakat harus menempuh perjalanan yang jauh untuk pembuatan e-KTP dan butuh biaya yang banyak”*(Yahya, Camat Pasir Limau Kapas Selasa 5 Oktober 2021)

Dari pernyataan Key informen diatas dapat disimpulkan pemerintah sudah menyediakan pelayanan terpercaya hanya saja masyarakat yang ingin membuat e-KTP harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Bagan Siapiapi dan itu harus menempuh perjalanan yang cukup lumayan jauh dengan biaya yang juga cukup mahal. Penulis melanjutkan wawancara apakah menurut bapak pelayanan e-KTP yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas Informasinya mudah kita dapat secara terbuka.

*”Dalam hal ini informasi sangat mudah di dapat dan juga sudah terbuka siapa saja bisa dapat informasi salah satunya sekarang banyak masyarakat yang menggunakan sosial media sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi secara terbuka”*(Salmiah, staf pengurus e-KTP Selasa 5 Oktober 2021)

Dari pernyataan informen diatas dapat disimpulkan informasi yang didapat masyarakat bisa dari sosial media dan bisa juga didapat dari masyarakat yang lain yang sudah melakukan perekaman e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi secara terbuka. Penulis melanjutkan wawan cara kepada informen apakah pemerintah sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat sesuai dengan unsur yang di layanai.

*”Yang saya lihat ketika saat perekaman e-KTP pemerintah sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan staf yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas sangat baik dalam memberikan pelayanan e-KTP, kami sebagai masyarakat sangat terbantu ketika proses perekaman e-KTP yang menjadi kendala dalam proses pelayanan hanya saja saat proses pelayanan mati lampu itu yang membuat kami menjadi menunggu lebih lama”*(Nia Ramadani, Masyarakat Pasir Limau Kapas Selasa 5 Oktober 2021)

Dari pernyataan informen diatas dapat disimpulkan bahwasanya masyarakat sudah menerima pelayanan yang terbaik dari pemerintah dan masyarakat juga sangat terbantu bila merasa kebingungan dalam proses pelayanan karna ada kendala saja masyarakat harus menunggu lama dalam proses pelayanan. Penulis melanjutkan wawancara apakah dalam pelayanan rekaman e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas sudah memenuhi hak-hak yang inginkan di proleh masyarakat.

*“ Terkait hak-hak yang di inginkan kami dalam pelayanan kami telah menerima pelayanan sebagai mana hak kami dan begitu juga dengan kewajiban mereka sebagai staf ”*(Nia Ramadani, Masyarakat Pasir Limau Kapas Selasa 5 Oktober 2021)

Dari pernyataan informen diatas dapat disimpulkan masyarakat sudah menerima pelayanan yang baik dan menerima hak sebagai mana yang



memberikan pelayanan tersebut. Penulis melanjutkan wawancara apakah ruang tunggu rekaman e-KTP sudah sesuai dengan keinginan masyarakat.

*“ Memang sudah sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat hanya saja jikalau sudah ramai masyarakat harus duduk di bawah karena kursi yang di sediakan hanya seadanya saja seharusnya harus di tambah lagi kursi buat masyarakat menunggu giliran rekaman e-KTP ” (Nia Ramadani, Masyarakat Pasir Limau Kapas Selasa 5 Oktober 2021)*

Dari pernyataan masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwasanya belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan masyarakat ketika antrian ramai masyarakat harus duduk di bawah di karenakan kursi buat duduk yang disediakan tidak cukup untuk masyarakat yang ramai.

#### **4. Realiabilty (Keandalan)**

Penulis melanjutkan wawancara kepada informen apa kendala yang sering terjadi saat proses pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas .

*”Kalo masalah kendala itu banyak listrik yang sering padam berhari-hari menghambat proses pelaynan, jaringan sering kali hilang memperlambat pengiriman data ke pusat sehingga masyarakat yang ingin rekaman e-KTP mejadi datang dengan sia-sia karna kendala tersebut. (Muhammad Jailani, staf Pengurus e-KTP Selasa 5 Oktober 2021)*

Dari pernyataan diatas dapat kita simpulkan masih banyak kedala dalam proses pelayanan masih dengan kendala listrik yang menghambat perekaman dan pengiriman data ke pusat. Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancaranya kembali pada Rabu tanggal 7 Oktober 2021 Pukul 11:10 di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas apakah sudah adil dalam memberikan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas.

*“Dalam hal ini kami tidak pernah membedakan masyarakat yang kaya atau miskin dalam memberikan pelayanan semua sama dan kami juga melakukam proses pelayanannya dengan prosedur ysng sudah di terapkan dan tidak ada perbedaan antara masyarakat siapa yang paling dulu datang dan pertama*

*menunggu antrian dialah yang pertama kali kami panggil untuk melakukan proses perekaman e-KTP”.(Salmiah, staf Pengurus E-ktp Selasa 6 Oktober 2021)*

Dari pernyataan diatas dapat kita simpulkan bahwasannya staf pengurus e-KTP sudah melayani masyarakat dengan adil tidak ada perbedaan baik itu keluarga maupun masyarakat yang lain semua masyarakat yang merekam di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas di layan dengan baik. Penulis melanjutkan wawancara kepada Key informen, bagaimana pihak pemerintah menanggapi banyaknya masyarakat yang ada di Kecamatan Pasir Limau Kapas yang belum mempunyai e-KTP.

*”Kami pihak pemerintah sangat prihatin masalah ini di karenakan banyaknya masyarakat yang sudah berumur 17 Tahun masih belum mempunyai e-KTP(Kartu Tanda Penduduk) yang seharusnya sudah di miliki oleh masyarakat yang sudah beumur 17 Tahun dan ada juga masyarakat yang sudah menikah tapi belum mempunyai e-KTP kami pihak pemerintah sangat berharap kepada masyarakat untuk secepatnya ngurus e-KTP karna itu sangat penting untuk identitas kita sebagai warga Negara Indonesia” (Yahya, Camat Pasir Limau Kapas Rabu 6 Oktober 2021)*

Dari pernyataan Key Informen diatas dapat kita simpulkan bahwasanya masyarakat Kecamatan Pasir Limau Kapas masih banyak yang belum mempunyai e-KTP bahkan yang sudah mempunyai keluargapun belum mempunyai e-KTP dan pemerintah juga sudah sering memberi tahu kepada masyarakat agar cepat melakukan perekaman e-KTP dan itu sangat diwajibkan bagi kita yang tinggal di Negara Republik Indonesia.

Penulis melanjutkan wawancara kepada masyarakat yang menjadi Informen apa kendala yang sering terjadi saat pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas.

*”Kendala yang sering terjadi saat kami masyarakat ingin merekam e-KTP adalah NIK KK yang tidak aktif kendala itu sering terdapat dalam proses*

*pelayanan dan kendala jaringan yang tidak bagus saat proses perekaman e-KTP”(Hermin, Masyarakat Kecamatan Pasir Limau Rabu 6 Oktober 2021)*

## 5. Assurance (Jaminan)

Penulis melanjutkan wawancara pada Hari Kamis 7 Oktober 2021 Pukul 10:30 di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas. Apakah pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas sudah melayani masyarakat dengan baik.

*“Terkait pelayanan yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas Sudah sangat baik dan kami masyarakat juga sudah sangat puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Camat Pasir Liampau Kapas khususnya Pelayanan rekaman e-KTP”(Nia Ramadani Kamis 7 Oktober 2021)*

Dari pernyataan informen diatas dapat disimpulkan tidak ada yang mengecewakan dalam pelayanan rekaman e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas. Penulis melanjutkan wawancara Kepada Informen apakah pengurusan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas di pungut biaya.

*”Dalam Perekaman e-KTP yang ada di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas tidak ada yang di pungut biaya apapun kalau masyarakat membawa persyaratan sesuai dengan prosedurnya, namun terdapat juga masyarakat yang memakai jasa bayar untuk pembuatan e- KTP karna pembuatannya sangat jauh di bagansiapiapi harus melakukan penyeberangan dengan kapal yang membutuhkan biaya yang banyak. Maka dari itu mereka membayar masyarakat yang mengurus pembuatan e-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Bagansiapiapai kalo dalam hal rekaman e-KTP itu tidak ada di pungut biaya sama sekali asal membawa persyaratan yang lengkap”(Salmiah, staf pengurus e-KTP Kamis 7 Oktober 2021)*

Dari pernyataan Informen diatas dapat kita simpulkan bahwasanya rekaman e-KTP yang ada di kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas tidak di pungut biaya tetapi kalau dalam pembuatan e-KTP itu masyarakat ada yang memakai jasa bayar di karenakan lokasi pembuatannya jauh dan butuh biaya yang banyak juga



untuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Bagansiapiapi. Penulis melanjutkan wawancara kepada masyarakat Apakah para staff dapat mempertanggung jawabkan pengurusan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas.

*“ Untuk saat ini dalam pertanggung jawaban dalam perekaman e-KTP ada juga beberapa para staf yang tidak bertanggung jawab sehingga terjadinya antrian yang panjang dalam perekaman sedangkan dalam biaya kami tidak ada keberatan dan prosedur yang ada kami cukup memahaminya” (Hermin, Masyarakat Kecamatan Pasir Limau 7 Oktober 2021)*

Dari pernyataan informen diatas dapat disimpulkan dalam pelayanan e-KTP beberapa staff kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti seringnya pergi dari ruangan dan cuma satu staff yang hanya bekerja sehingga terlambat saat perekaman e-KTP.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat ditemukan hambatan menyimpulkan dari indikator partisipatif terhadap pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir, dilihat oleh penulis sarana dan prasana yang ada di Kantor kurang baik dan tidak adanya SOP yang dipaparkan sehingga masyarakat menjadi kebingungan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan melakukan observasi dan wawancara, maka dapat disimpulkan faktor penghambat terhadap Analisis Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan.

1. Masih banyak masyarakat yang masih belum mempunyai e-KTP di karenakan banyaknya hambatan saat proses perekaman dan jauhnya tempat

pembuatan e-KTP sehingga masyarakat menjadi merasa malas saat membuat e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas.

2. Banyak masyarakat yang belum tau alur atau proses perekaman e-KTP di karenakan belum ada SOP yang terlihat di dinding Kantor Camat sehingga banyak masyarakat yang merasa kebingungan saat proses perekaman e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas.
3. Masih kurang sadarnya pemerintah terhadap sarana dan prasaran yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas terutama masalah listrik yang sangat sering padam sehingga menghambat proses perekaman e-KTP.



## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai analisis pelayanan e-KTP di Kantor Camat Kecamatan Pasir Limau Kapas Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yang dilihat dari:

*Pertama*, Tangible suatu kualitas pelayanan public yang dilihat dari faktor secara kesat mata seperti adanya sarana dan prasarana dalam pelayanan atau fasilitas yang tersedia dari proses penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sarana prasana yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas memang sudah lengkap hanya saja tidak semua sarana prasana masyarakat dapat dipenuhi juga sering hilang dapat menghambat proses perekaman e-KTP yang ada Kantor Camat Pasir Limau Kapas sehingga masyarakat harus menunggu kalo masalah seringnya padam listrik pemerintah sudah menyediakan mesin kenset untuk cadangan listrik tetapi masih saja belum digunakan oleh pihak yang bersangkutan.

*Kedua*, Empathy adanya memiliki suatu ketegasan dalam proses pelayanan publik yang diberikan akan tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan di dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Pasir Limau Kapas masyarakat sudah di berikan kemudahan dalam pelayanan tersebut hanya saja masih banyak masyarakat yang merasa bingung dalam proses perekaman e-KTP tetapi staff pengurus e-KTP



selalu memberi arahan kepada masyarakat yang merasa bingung dengan prosedur yang sudah di tentukan.

*Ketiga*, Responsiveness pelayanan yang diberikan sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan masyarakat juga menerimanya dengan baik dan informasi yang di dapat masyarakat juga secara terbuka.

*Keempat*, Reliability pemerintah sudah menyediakan pelayanan publik yang terpercaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai unsur yang dilayani semua sudah menyediakan pelayanan terbaik hanya saja masih ada yang kurang dalam pelayanan yang membuat masyarakat menjadi kurang puas dalam pelayanan sehingga masyarakat yang ada di Kecamatan Pasir Limau Kapas banyak yang tidak memiliki e-KTP padahal mereka sudah tau bahwa e-KTP sangat penting untuk identitas bagi Warga Negara Indonesia.

*Kelima*, Assurance kemampuan dengan memberikan jaminan kermahan kepada masyarakat yang di layani pelayanan yang ada di Kantor Camat Pasir Limau Kapas sangat melayani masyarakat dengan sangat baik dan sopan tidak ada juga unsur pemaksaan dalam pelayanan publik.

## B. SARAN

Adapun saran yang peneliti sampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada kepala desa untuk menghimbau masyarakat yang belum mempunyai e-KTP agar segera mengurus e-KTP agar masyarakat mempunyai identitas yang lengkap.
2. Diharapkan kedepannya untuk pelayanan e-KTP di Kantor Camat Pasir Limau Kapas bekerja dengan baik, dan untuk para staff diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik sehingga proses pelayanan bisa berjalan dengan lancar agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan ada kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah.
3. Diharapkan juga kepada pemerintah dan pihak yang bersangkutan agar lebih bersosialisasi ditingkat desa supaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan agar masyarakat mengetahui prosedur atau alur pengerusan e-KTP tersebut sehingga masyarakat tidak merasa bingung ketika ingin membuat e-KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- AG. Subarsono. 2006. *Analisis kebijakan Publik: Konsep tiori dan aplikasi*. Yogyakarta Pustaka Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Admosudirjo, 1989, *Pekanbaru Pokok-Pokok Pemerintah di Daerah dan Pemerintah Desa*, Bandung Angkasa.Methods). Bandung. Alfabeta.
- Djaenuari, Aries, 1998, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonnesia*, Yogyakarta Gajamada University Press.
- Hardiansyah, 2011 *Kualitas pelayanan publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Hendry S. Siswosoediro. 2008. *Mengurus Surat-Surat Kependudukan (identitas diri)*, Jakarta, Visimedia.
- Irwan, Soeharto. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Rosdakarya. Bandung
- Lovelock, C.H. (1991). *Service Marketing*. Jhon Willey & Sons Inc
- Monir, H. A. S, 1992 “*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*” Jakarta, Bumi Aksara
- Munir, 2013, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara,
- Musanef, 1992, *Sistem Pemerintah Republik Indonesia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Ndraha Taliziduhu, 1997, *Metode Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant Dwijodijoto. 2003. *Kebijakan Publi: Formulasi, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Klompok Gramedia.
- Pasolong, Harbani, 2010, *Teori Administrasi Publi*, Alfabeta, Bandung
- Ratminto dan Atik Septi Wirnarsih, 2010” *Manajemen Pelayanan*” Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Wirnarsih, Atik Septi, 2012, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta Puataka Pelajar.
- Rasyit, Muhammad Ryasas. 19997. *Makna Pemerintah di tinjau Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Yasir Watampone. Jakarta
- Rasyid, Muhamad Ryas, 2007, *Makna pemerintah (tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan)*. Jakarta, PT. Yasif Watapone.



Syafiie, Inu kencana, 2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT. Refika Aditama Bandung

Syafhendri, 2008, *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, Vol 1 No.2:261-262. Pekanbaru.

Syafiie, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bumi Aksara. Jakarta

Suryaningrat, Bayu, 1978, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Kujang Press, Bandung.

Sumaryadi, Nyoman, 2013, *Sosiologin Pemerintah*, Bogor, Ghalia Indonesia.

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

Sadarmayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, Bandung Rafika Aditama

Sutopo, Adi Suryanto, 2009, *Perelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Pra Jabatan dan Golongan III*, Jakarta, LAN RI.

Sugiono. 2011. *Metode penelitian Kualitatif, Kuantitatif*. Alfabeta. Bandung

W. Gulo, 2002. *Metodologi Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta

## B. Jurnal

Febrian, R. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Ktp Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 8(1).

Hidayat, A. (2019). *Analisis Standar Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Di Kantor Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar (Doctoral dissertation, STIE Indonesia Banjarmasin)*.

M Samosir, M. S. (2018). *Analisis Kesenjangan Pelayanan Perekaman E-KTP Di Desa Watuliwung Kecamatan Kangae Kabupaten Sikka*. Projemen, 5(2), 137-158. *anagement Review*, 3(2), 271-280.

Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981-990.

Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal of Public Policy*.

Wahyudi, Y. T., Ulumudin, A., & Aida, N. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 10(1), 25-34.

### C. Dokumentasi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional.

Undang-Undnag Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi kependudukan

Undang undang republic Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public

Undang-undang republic Indonesia no 23 tahun 2006 di tetapkan mengenai

Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tenatang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.pengertian dari KTP