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

ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN PANGKALAN KURAS KABUPATEN PELALAWAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjanah Stara Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau

YUNI HARTATI
NPM: 167310041

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama	:	YUNI HARTATI
NPM	:	167310041
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan

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

Pekanbaru, September 2020

Turut Menyetujui,

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

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

Pembimbing

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Yuni Hartati

NPM : 167310041

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

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

Pekanbaru, September 2020

Ketua

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

Sekretaris

Budi Mulianto, S.IP,M.Si

Anggota

Dr. Ahmad Fitra Yuza,S.IP,MA

Mengetahui,

Wakil Dekan I

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Yuni Hartati
NPM	:	167310041
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan

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

Pekanbaru, September 2020

An. Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si	**Budi Mulianto,S.IP.,M.Si**

Turut Menyetujui

Wakil Dekan 1	Program Studi Ilmu Pemerintahan Ketua
Indra Safri, S.Sos., M.Si.	**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si**

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 693 /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 26 Agustus 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 27 Agustus 2020 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a	:	Yuni Hartati
NPM	:	167310041
Program Studi	:	Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	:	Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	:	**Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan .**

Nilai Ujian	:	Angka : " 80 " ; Huruf : " B+"
Keputusan Hasil Ujian	:	Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji	:	

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Ketua	1.
2.	Budi Mulianto, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2.
3.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Anggota	3.
4.	Rijalul Fikri, S.Sos., MA.	Notulen	4.

Pekanbaru, 27 Agustus 2020
An. Dekan,

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

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UIR
Nomor: 140/UIR-Fs/Kpts/2019 Tentang:
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FISIPOL UIR

Menimbang :
1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitatori oleh Dosen pembimbing;
2. Bahwa Dosen pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor: 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 60 tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. SK Mendiknas. No.045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi;
4. SK Rektor No.141/UIR/Kpts/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR;
5. SK Rektor No. 081/UIR/KPTS/2017 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.

Memperhatikan: Rekomendasi Ka Prodi. dan WD.I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

I
Nama : **Dr. Ranggi Ade Febrian.,S.IP.,M.Si**
NIP/NPK : 130502459
Pangkat/Jabatan : III/b – Penata Muda TK I
Kedudukan : **Pembimbing I**

Pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:
Nama : **Yuni Hartati**
NPM : 167310041
Program Studi : Ilmu Pemerintahan. :
Judul Skripsi : Efektivita Kinerja Aparatur Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sorek Satu Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

2. Pembagian dan pelaksanaan tugas Pembimbing I dan Pembimbing II **berpedoman kepada SK Dekan No. 001/Fs-UIR/Kpts-PK/2010 tentang Pembagian Tugas Pembimbingan dan Perbaikan UP, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa Fisipol UIR Pekanbaru;**
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalamnya segera diperbaiki sebagaimana seharusnya.

Kutipan : Surat keputusan ini disampaikan kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 05 Maret 2019
An. Dekan,

Dr.H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

Tembusan, disampaikan kepada:
1.Yth.Bapak Rektor UIR
2.Yth. Ketua Prodi IP
3.Yth. Ka. Labor IP
4. A r s i p. --.SK Pembimbing.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh …

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT di iringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayahNya yang dilimpahkan kepada penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini yang berjudul : **"Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan".**

Dalam menyelesaikan usulan penelitian ini penulis telah banyak di berikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah usulan penelitian. Pada kesempatan ini penulis menyanpaikan terimakasih dan penghargaan yang sebessar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.CL selaku 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 Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Orang Tua Penulis yang selalu memberikan nasihat, restu dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil kepada penulis.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, semangat dan saran kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak demi menyempurnakannya.

Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan dari Allah SWT dan semoga usulan penelitian ini dapat memberikan manfaat, bagi penulis maupun pembaca sekalian, Aamiin.

Wassalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh …

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis

Yuni Hartati

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH ..... **ix**
ABSTRAK ..... **x**
ABSTRAC ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 18
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 18

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR **20**
A. Studi Kepustakaan 20
1. Konsep Pemerintah 20
2. Konsep Ilmu Pemerintahan 23
3. Konsep Pemerintah Daerah 24
4. Konsep Otonomi Daerah 26
5. Konsep Pelayanan Publik 29
6. Konsep Jenis Pelayanan Publik 31
7. Konsep Kualitas Pelayanan 32
8. Konsep Pelayanan Sipil 35
9. Konsep E-Government 37
10. Konsep Adminitrasi Kependudukan 40
B. Penelitian Terdahulu 42
C. Kerangka Pikir 42
D. Konsep Operasional 43
E. Operasional Variabel 45

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III METODE PENELITIAN 47

A. Tipe Penelitian 47

B. Lokasi Penelitian 48

C. Informasi Penelitian 49

D. Jenis dan Sumber Data 50

E. Teknik Pengumpulan Data 50

F. Teknik Analisis Data 53

G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian 55

H. Rancangan Hasil Penelitian 56

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 57

A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan 57

B. Sejarah Kecamatan Pangkalan Kuras 64

1. Kependudukan 64
2. Mata Pencarian 64
3. Pendidikan 65
4. Sarana Ibadah 66
5. Sarana Kesehatan 67

C. Struktur Organisasi kecamatan pujud Kabupaten rokan Hilir 68

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 78

A. Identitas Informan 78

B. Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan 82

1. Transparasi 82
2. Akuntabilitas 86
3. Kondisional 90
4. Partisipasif 93
5. Kesamaan Hak 95
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban 98

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

C. Hambatan Dalam Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan..... 100

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan..... 101

B. Saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA..... 103

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR TABEL

Tabel I.1:Jumlah Penduduk dan Luas desa menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan Keadaan Tahun 2019.....9

Tabel I.2 : Tabel Nama Kelurahan/Desa yang melakukan Perekaman Kecamatan Pangkalan Kuras Tahun 2018-2019 16

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu.....42

Tabel II.2 : Operasional Variabel 45

Tabel III.1: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....55

Tabel IV.1 : Jumlah sarana pendidikan di wilayah Kecamatan Pangkalan Kuras. 66

Table IV.2 : Jumlah sarana ibadah di wilayah Kecamatan Pangkalan Kuras. 66

Tabel IV.3: Jumlah Sarana Kesehatan di Kecamatan Pangkalan Kuras. 67

TabelV.1:Identitas Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.....78

Tabel V.2: Umur Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.....79

Tabel V.3:Jenis Kelamin Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. 80

TabelV.4:Tingkat pendidikan Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. 81

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Bagan Alur Proses Pembuatan Pengurusan e-KTP di Pangkalan KurasKabupaten Pelelawan.....14

Gambar II.1 :Kerangka Pikir Tentang Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelelawan.....43

Gambar IV.1:Bagan Organisasi Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.....64

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Dokumentasi 108
Lampiran 2 : Daftar Wawancara 111

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KECAMATAN PANGKALAN KURAS KABUPATEN PELALAWAN

ABSTRAK

YUNI HARTATI

167310041

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas analisis pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Indikator penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini ada 6 (Enam) yaitu: Transparasi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Tipe penelitian yang berlokasi di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan digunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Dimana melakukan penelitian langsung ke Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data. Teknik pengambilan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan purposive sampling technique yaitu cara penentuan informasi yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu, yaitu melalui orang-orang yang terlibat langsung dalam proses tugas dan fungsi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa analisis pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik dikecamatan pangkalan kuras memiliki kendala jaringan yang tidak bagus sehingga mengakibatkan penundaan pelayanan pengurusan KTP-EL dan pelayanan para Staff yang kurang memuaskan masyarakat. Masukkan dan saran peneliti dalam penelitian ini yaitu disarankan agar para staff pengurusan KTP-EL hendaknya memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Kata Kunci : *Analisis, Kualitas pelayanan, KTP-EL*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

ANALYSIS OF SERVICES OF POPULATION SIGNING CARDS IN PANGKALAN DISTRICT, KURAS DISTRICT, PELALAWAN REGENCY

ABSTRACT

YUNI HARTATI

167310041

This study aims to determine and explain the quality of the analysis of services in managing Electronic Resident Identity Cards in Pangkalan Kuras District, Pelalawan Regency. There are 6 (six) research indicators used by the author in this study, namely: Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equal Rights, Balance of Rights and Obligations. This type of research, located in the Pangkalan Kuras Subdistrict, Pelalawan Regency, used a descriptive analysis research method with a qualitative approach. Where to do research directly to the Pelalawan Regency Subdistrict Head Office in order to get the existing problems based on actual facts when researching using descriptive survey research types with interviews, observations and documentation as a tool to collect data. The technique of taking research informants was carried out by using a purposive sampling technique, which is a method of determining information that is determined intentionally on the basis of certain criteria or considerations, namely through people who are directly involved in the process of assignment and function. Based on the research that has been done, it is obtained that the analysis of the service management of electronic resident cards in the Kuras base district has a network constraint that is not good so that it causes delays in the management of KTP-EL services and the services of the staff that are not satisfying the community. Enter and suggest the researchers in this research that it is recommended that the staff managing KTP-EL should provide maximum service to the community so as to create satisfaction for the community.

Keywords: Analysis, Service quality, KTP-EL

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP konvensional yang telah bertahun-tahun diberlakukan oleh Pemerintahan Indonesia serta digunakan oleh masyarakat Indonesia dianggap memiliki beberapa kekurangan-kekurangan seperti tidak efektif untuk memberikan data kependudukan karena KTP konvensional memungkinkan satu penduduk Indonesia memiliki beberpa KTP. Hal ini seringkali menyulitkan pemerintah dalam pembutan suatu kebijakan terutama kebijakan untuk daerah tertentu, karena KTP konvensional tidak dapat merepresentasikan data penduduk setempat secara tepat. Selain itu, KTP konvensional juga memberi peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang pada Negara dengan menduplikat KTP nya supaya melakukan hal seperti:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembutan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris)

Akhirnya Pemerintah Indonesia mengeluarkan dasar hukum diadakanya program KTP Elektronik yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan, yaitu dalam Pasal 63 yang menyebutkan bahwa Penduduk, Warga Negara Indonesia, dan Orang Asing yang memiliki Izin

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau perna kawin wajib memiliki KTP Elektronik Pasal 63 ayat (1) dan disebutkan bahwa mereka hanya boleh memiliki 1 (satu) KTP Elektronik.

Selanjutnya sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Adminitrasi Kependudukan pasal 8 ayat (1) bahwa : "Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. NIK merupakan identitas tunggal yang berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang di KTP Elektronik nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Untuk dapat mengelola penerbitan KTP Elektronik yang bersifat tunggal dan terwujudnya berbasis data kependuduk yang lengkap dan akurat diperlukan dukungan teknologi yang dapat menjamin dengan tingkat akurasi tinggi untuk mencegah pemalsuan dan penggandaan. Pemerintah berusaha berorientasi dengan menerapakan teknologi informasi dalam sistem KTP menjadi KTP Elektronik (*e*-KTP) yang menggunakan pengaman berbasis biometrik.

Program KTP Elektronok di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya 4 (empat) kota sebagai proyek percontohan nasional, yaitu Padang, Makasar, Yogyakarta, dan Denpasar. Sedangkan untuk kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kemendagri pada Februari 2011 dimana pelaksanannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten / kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP. Program e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP.

Sayangnya untuk pengadaan membuat Kartu Identitas Penduduk berbasis teknologi informasi yang akurat, multifungsi serta mencegah adanya duplikasi kartu identitas tersebut disalah gunakan oleh oknum-oknum yang juga merupakan bagian dari stakeholder pelaksanaan program KTP Elektronik. Kasus Korupsi KTP Elektronik bermula dan rencana kementrian Dalam Negri RI dalam pembuatan KTP Elektronik sejak 2006 kemendagri telah menyiapkan dana sekitar Rp 6 triliun yang digunakan untuk proyek KTP-Ektronik dan program Nomor Induk Kependudukan (NIK) nasional dari dana senilai Rp 258 milyar untuk biaya pemulakhiran data kependudukan untuk pembuatan KsTP-El berbasis NIK pada 2012 ditargetkan untuk sekitaer 200 juta penduduk Indonesia. Mulanya proses perekaman KTP Elektronik ditargetkan akan dilaksanakan secara serentak pada 1 Agustus 2011 namun terkendalah terlambanya pengiriman perangkat peralatan KTP Elektronik dan jadwal perekaman berubah menjadi 18 Agustus 2011 untuk Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Belum sampai perekaman dilakukan di berbagai Kabupaten atau Kota, Pihak kepolisian mengabarkan terjadinya korupsi pada peroyek KTP Elektronik. Dari hasil investigasi tersebut mereka

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mendapatkan petunjuk berupa dugaan terjadinya kolusi pada proses lelang oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menemukan fakta bahwa telah terjadi 11 penyimpangan, pelanggaran dan kejanggalan kasat mata dalam pengadaan lelang.

Dampak dari korupsi e-KTP tersebut menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dalam pengadaan KTP Elektronik. Dan sejumlah masalah di berbagai daerah dalam Pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik seperti : alat perekaman pencetakan KTP Elektronik yang ada di daerah banyak yang rusak bahkan tidak bias dipaki lagi, dikarenakan alat perekam sudah tua digunakan sejak tahun 2011, ketersediaan Blanko KTP elektronik banyak masyarakat tidak daerah tidak memiliki KTP elektronik dari kementrianpun terbatas karena kuota untuk mendapatkan blanko bukan berdasarkan pada kebutuhan tapi perhitungan kalkulasi dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri dengan melihat alat, antrian, perekaman yang sudah dilakukan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 1 ayat (1) menjelaska bahwa : “Pemerintahan Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Mentri sebagai mana dimaksud dalam Undang-Unadang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Dan pada pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah telah dikatakan bahwa : “Pemerintahan Daerah adalah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan Prinsip Otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan Prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945."

Sesuai dengan yang telah di amanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, klasifikasih urusan pemerintahan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas Urusan Pemerintah Absolut, Urusan Pemerintahan Konkuren, dan Urusan Pemerintahan Umum. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat.Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintahan Pusat Daerah dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota yang diserahkan ke Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.Sedangkan urusan Pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala Pemerintahan.

Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib Terdiri atas Urusan Pemerintahan yang baik dan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Sesuai dengan Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi :

a. Pendidikan
b. Kesehatan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
d. Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
e. Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan masyarakat dan
f. Sosial

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (2) meliputi :

a. Tenaga kerja
b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
c. Pangan
d. Pertanahan
e. Lingkungan Hidup
f. **Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil**
g. Pembedayaan masyarakat dan desa
h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
i. Perhubungan
j. Komunikasi dan Informatika
k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah
l. Penanaman Modal
m. Kepemudaan dan olahraga
n. Statistik
o. Persandian
p. Kebudayaan
q. Perpustakaan dan
r. Kearsipan

Sedangkan Urusan Pemerintahan sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (3) meliputi :

a. Kelautan dan Perikanan
b. Pariwisata
c. Pertanian
d. Kehutanan
e. Energi dan sumber daya mineral
f. Perdagangan
g. Perlindungan dan
h. Transmigrasi

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dikatakan bahwa pemberian otonomi seluas-luasnya kepada

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

daerah untuk mempercepat terwujudnya peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Mengingat kondisi geografi yang sangat luas, maka untuk efektifitas dan efesiensi pembinaan dan pengawasan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten/Kota, Presiden sebagai penanggung jawab akhir pemerintahan secara keseluruhan melimpahkan kewenangannya kepada Gubernur untuk bertindak atas nama pemerintahan pusat. Untuk melakukan pembinaan dan pengawasan kepada Daerah Kabupaten/Kota agar melaksanakan otonominya dalam koridor NSPK yang telah ditetapkan oleh pemerintahan pusat. Karena perannya sebgai wakil pemerintah pusat, maka hubungan Gubernur dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bersifat hierarki.

Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang perinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pesatnya pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan yang mengakibatkan masyarakat mengingikan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan professional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk.

E-Government adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis Elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Atau e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

memberikan informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenan dengan pemerintahan. E-government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau adminitrasi publik, untuk meningkatkan pelayanan publik, untuk meningkatkan efesiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses kepemerintahan yang demokratis.

E-Government dalam sistem informasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagai wujud perubahan sistem tatanan dalam melakukan reformasi birokrasi yang lebih terbuka dan handal dengan menggunakan teknologi informasi yang modern.

Subtansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang intansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keaneragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik pembuatan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Kecamatan Pangkalan Kuras terletak di bagian Selatan wilayah Kabupaten Pelalawan berbatasan dengan langsung dengan kecamatan Kangkalan Kerinci, Kecamatan Pelalawan, Kecamatan Langgam, Kecamatan Bunut, Kecamatan Bandar Petaalangan, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kecamatan Ukui. Kecamatan Pangkalan Kuras terbagi dalam 16 Desa dan 1 Kelurahan, yaitu Kelurahan Sorek

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Satu yang merupakan Ibu Kota Kecamatan Pangkalan Kuras dari 7 desa/kelurahan yaitu Kelurahan Sorek dan 16 desa yaitu:

Tabel I.1 : Jumlah Penduduk dan Luas desa menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan Keadaan Tahun 2020

NO	Desa/Kelurahan	LuasDesa (km^2)	Jumlah Penduduk
1	**2**	**3**	**4**
1.	Kelurahan Sorek Satu	80,00	15001
2.	Desa Sorek Dua	115,00	2925
3.	Desa Dundangan	144,00	4862
4.	Desa Terantang Manuk	22,50	2486
5.	Desa Palas	95,00	2242
6.	Desa Kemang	103,50	3002
7.	Desa Betung	50,00	1817
8.	Desa Kesuma	510,00	7632
9.	Desa Talau	83,00	2559
10.	Desa Tanjung Beringin	17,00	1593
11.	Deas Surya Indah	12,90	2329
12.	Desa Beringin Indah	13,20	2054
13.	Desa Salang Indah	13,50	2948
14.	Desa Meranti	10,40	1739
15.	Desa Harapan Jaya	13,50	1719
16.	Desa Batang Kulim	68,00	4060
17.	Desa Sidomukti	6,08	2087

Sumber: Kantor Camat Pangkalan Kuras 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan memiliki 16 desa dan 1 kelurahan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa desa/kelurahan yang memiliki jumlah penduduk paling banyak terdapat di kelurahan Sorek Satu dengan jumlah penduduk 15.001 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk paling sedikit berada di desa Harapan Jaya dengan jumlah 1719 jiwa. Kecamatan pangkalan kuras setiap desanya memiliki luas wilayah yang berbeda. Wilayah yang paling luas terdapat di desa Kusuma dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

luas wilayah 510.00 km^2. Sedangkan luas wilayah yang paling kecil terletak di desa Sidomukti dengan luas wilayah 6.08 km^2.

Kecamatan Pangkalan Kuras memiliki jumlah penduduk sebanyak 61,005 jiwa dari 16 desa 1 kelurahan dan Luas Wilayah 1,185.0. Kecamatan Pangkalan Kuras merupakan Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak setelah Kecamatan Pangkalan Kerinci ibukota Kabupaten Pelalawan. Sebagai instansi pemerintah Kecamatan Pangkalan Kuras memiliki tugas untuk melayani masyarakat umum di bidang pemerintah seperti pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) , kartu keluarga, surat nikah, dan sebagainya.

Pada pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Adminitrasi Kependudukan telah dijelaskan bahwa Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Adminitrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi :

1. Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat peristiwa penting:
2. Memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting;
3. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;
4. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Menjamin kerahasihan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Menurut surat Edaran Nomor : 470/296/SJ perihal perubahan kebijakan dalam penyelenggaraan Adminitrasi kependudukan, serta memperhatikan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Adminitrasi Kependudukan dalam pasal 6 dan 17 mengatakan sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam pasal 6 “Katru Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota”.

Sedangkan pasal 17 “Unit pelaksanaan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, yang selanjutnya disebut UPT Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota adalah unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan yang berkedudukan dibawa dinas kependudukan pencatatan sipil kabupaten/kota”.

Dalam menyelenggarakan kewenangan sebagaimana dimaksud pada pasal 5 bagian kedua pada Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 Mentri mengatur dan menetapkan :

a. Penyelenggaraan SIAK;
b. Perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian;
c. Perlindungan data penduduk;
d. Pengelolaan dan pendistribusian blanko KTP-el;
e. Pemanfaatan Data Kependudukan dan Dokumen Kependudukan;
f. Perlindungan Data Pribadi Penduduk;
g. Standar pelayanan
h. Standar dan spesifikasi perangkat perekam Data Kependudukan;
i. Spesifikasi perangkat pembaca KTP-el;
j. Standar kompetensi aparatur penyelenggaraan urusan Adminitrasi Kependudukan di daerah;

selanjutnya dalam menyelenggarakan kewenangan mentri melaksanakan sebagaimana yang telah disebutkan dalam pasal 6 yaitu:

a. Fasilitas penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan;
b. Sosialisasi adm kependudukan;
c. Kerja sama dengan pihak terkait; dan
d. Komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil :

1. Telah berusia 17 tahun
2. Surat pengantar RT/RW dan Kepala Desa atau Lurah
3. Fotokopi KK
4. Surat keterangan dating dari luar negri yang diterbitkan instansipelaksanaan bagi WNI yang datang dari luar negri karena pindah.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 05 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 15, Pasal 36 dan Pasal 58 yang isinya :

Pasal 15 yang isinya "Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan serta pendayaa guna hasilnya untuk pelayanan ppublicdan pembangunan sector lain".

Kemudian pasal 36 yang isinya "Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota".

Kemudian Pasal 58 yang isinya "Unit Pelaksanaan Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelakasana, adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana".

UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau selanjutnya disebut UPTD Kependudukan di tingkat Kecamatan memiliki kewenangan atau tugas di bidang teknis oprasional yaitu meliputi:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

a. Melaksanakan penyusunan rencana kerja dengan cara merinci dan menjadwalkan kegiatan yang akan dilakukan.
b. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk meliputi : pencatatan, perekaman, dan pemutahiran data penduduk, pendaftaran dan pelayanan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP) dan mutasi penduduk.
c. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil meliputi : pencatatan kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak,dll.
d. Melakukan koordinasi dengan pihak kecamatan, kelurahan dan satuan kerja terkait lainnya.
e. Melaksanakan program kebersihan, keindahan dan ketertiban (K3).
f. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian pengawasan dan pembinaan terhadap semua kegiatan dibidang tugasnya.
g. Melaksanakan evaluasi pelaksanaan tugas agar dapat diketahui hasil yang dicai.
h. Membuat laporan harian, mingguan, bulanan dan tahunan atas pelaksanaan tugas.
i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugasnya.

(Sumber: Pemendagri tentang UPTD kependudukan dan pencatatan sipil)

Kepala UPTD berkewajiban melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Sosialisasi pembuatan KTP Elektronik, menerima surat rekomendasi pembuatan KTP Elektronik.
2. Pendataan di RT/RW setempat, menerima data untuk proses pembuatan KTP Elektronik, klasifikasi data penduduk setempat, menerima surat panggilan pembuatan KTP Elektronik.
3. Kecamatan, datang ke kecamatan untuk mengambil nomor antrian, petugas mencocokan data.
4. Pembuatan KTP Elektronik, tahuan kelahiran ganjil masuk ruang foto merah, tahun kelahiran genap masuk ruang foto biru.
5. Pengambilan KTP Elektronik, mengambil KTP Elektronik sesuai tanggal yang ditentukan.

Mekanisme Standar Oprasional Pelayanan (SOP) di Kantor dinas UPTD Kependudukan kecamatan pangkalan kuras sebagai berikut :

1. Persyaratan pembuatan e-KTP Baru :
   a. Pengantar dari Desa/Kelurahan
   b. KK Asli

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Akte Kelahiran/Keterangan Bidan/ijaza

2. Persyaratan e-Ktp Untuk Perpanjang/hilang/rusak :
   a. Pengartar dari Desa/Kelurahan
   b. Fotocopy Surat Nikah
   c. KK

Adapun gambar pelaksanaan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) baru/perpanjangan/hilang/rusak. Sebagai berikut :

Gambar 1.1 : Bagan Alur Proses pengurusan pembuatan E-KTP di Kecamaatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelelawan

Sumber : Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari Bagan Alur diatas dapat penulis jelaskan bahwa proses pengurusan pembuatan E-ktp di kecamatan pangkalan kuras kabupaten pelalawan harus melalui tahapan demi tahapan untuk mendapatkan E-ktp yang diinginkan, yang dimulai dari :

1. Masyarakat yang ingin membuat KTP Elektronik datang kekantor Lurah meminta suras pengantar.
2. Setelah itu masyarakat datang ke kantor UPTD Kependudukan membawa surat pengantar dan fotocopy Kartu Kelurga (KK). Selanjutnya menyerahkan surat tersebut pada kasih pelayanan. Dan kasih pelayanan akan melakukan verifikasi data tersebut setelah itu kasih pelayanan akan memberikan Nomor antrian.
3. Setelah nomor antrian dipanggil masyarakat akan melakukan pengambilan Foto digital, scan retina mata, pengambilan sidik jari tangan pada alat perekaman sidik jari, dan dilanjutkan perekaman tanda tangan Petugas membubuhkan tanda tangan dan stampel pada surat panggilan, sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto dan tanda tangan sidik jari.
4. Proses selesai, dan pemohon pulang dan menunggu panggilan pengambilan e-KTP.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

I.2 Tabel Nama Kelurahan/Desa yang melakukan Perekaman Kecamatan Pangkalan Kuras Tahun 2018-2019

No	Nama Kelurahan/Desa	2018	2019
1.	Sorek Satu	71 Orang	24 orang
2.	Desa Sorek Dua	11 Orang	19 orang
3.	Sialang Indah	5 orang	3 orang
4.	Batang Kulim	15 Orang	18 orang
5.	Terentang Manuk	12 Orang	3 orang
6.	Dundangan	14 Orang	5 orang
7.	Kusuma	20 Orang	9 orang
8.	Kemang	8 Orang	3 orang
9.	Palas	12 Orang	-
10.	Betung	7 Orang	4 orang
11.	Talau	7 Orang	4 orang
12.	Tanjung Beringin	4 Orang	9 orang
13.	Surya Indah	1 Orang	4 orang
14.	Beringin Indah	2 Orang	9 orang
15.	Meranti	3 Orang	-
16.	Harapan Jaya	4 Orang	-
17.	Sido Mukti	8 Orang	-

Sumber : Kantor UPTD Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan

Dari tabel di atas biasa dilihat jumlah masyarakat yang mengurus E-KTP dari tahun 2018-2019, dimana Kelurahan Sorek Satu jumlah masyarakat yang mengurus atau melaksanakan perekaman itu berjumlah lebih banyak dari desa-desa lainnya yang mana pada tahun 2018 jumlah orang yang mengurus 71 orang, masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Sorek Satu tersebut bisa dikatakan masyarakatnya memiliki partisipasi yang tinggi dalam bidang pembuatan identitas pribadi masyarakat itu sendiri, dibandingkan dengan desa lainnya seperti desa Surya indah salah satunya desa yang masyarakatnya tidak begitu peduli dengan hal-hal yang berkaitan dengan urusan birokrasi dibidang pemerintahan dalam hal mengurus tanda pengenal masyarakat itu sendiri.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Di lapangan penulis juga menemukan kendala dimana dalam perekaman terdapat gangguan jaringan mengakibatkan aplikasi perekaman tidak bisa dibuka sehingga tidak bisa melakukan serangkai kegiatan pengurusan e-ktp tersebut. Masayarakat diarahkan oleh UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras untuk melakukan kegiatan perekaman di Kecamatan lain yang dimana tidak ada gangguan pada jaringan tersebut pihak Kecamatan Pangkalan Kuras akan menginformasihkan kepada kecamatan lain untuk melakukan perekaman.

Berdasarkan observasi diperoleh penulis dilapangan mengenai Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelelawan penulis mendapatkan beberapa permasalahan dalam pelayanan pengurusan ktp yaitu:

1. Berdasarkan prasurvai di lapangan peneliti menemukan permasalahan yang masih banyaknya terdapat masyarakat desa memakai jasa Calo untuk mengurus e-KTP di UPTD Kependudukan di kecamatan Pangkalan Kuras. Di karenakan masyarakat yang kurang mengerti akan prosedur ditambah lagi masyarakat desa yang tidak mau ribet dalam pengurusannya.
2. Kurangnya pelayanan yang diberikan staff UPTD Kependudukan kepada masyarakat yang mau mengurus E-KTP, seperti staff sering meninggalkan ruangan dijam kerja, staff selalu tidak lengkap disetiap hari jam kerjanya ada yang tidak masuk dengan alasan lain, ada juga staff tidak memberi kabar kenapa tidak bisa hadir, sedangkan masyarakat yang mengurus E-KTP setiap harinya selalu ada, sehingga keterhambatan itu menjadikan masyarakat malas untuk berurusan dengan UPTD Kependudukan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***"Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan"***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang terdapat di latar belakang di atas maka dapat di rumuskan permasalah pokok dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :
    a. Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.
    b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.
2. Sedangkan Manfaat Penelitian ini adalah :
    a. Kegunaan Teoritis
        1. Sebagai bahan kajian studi banding antara pengetahuan yang sifatnya teoritis dengan kenyataan yang ada dilapangan.
        2. Mengembangkan dan memperkaya pengetahuan serta wawasan penulis tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentangAnalisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten.

1. Menjadi tambahan ilmu bagi pihak-phak yang membutuhkan, terutama untuk peneliti sendiri.
2. Bagi aktifitas akademika, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai reverensi dan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang akan datang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB II

STRUKTUR KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Studi Kepustakaan

Tinjauan pustaka merupakan uraian tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitihan sekaligus juga menjadi landasan teori dalam penelitian, agar dapat diketahui bagaimana hubungan dan dimana posisi pengetahuan yang telah ada, perlunya ada usulan terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan dengan topik masalah yang diangkat untuk memungkinkan pembaca meningkatkan cekralawan dari segi tujuan dan hasil penelitian.

1. Konsep Pemerintah

Menurut Ndraha (2011;6) pemerintah adalah organ yang berwenang memperoleh pelayanan publik dan berkewajiban memperoleh pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hu bungan ini, bahkan warga Negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayaninya.

Menurut Maulidiah (2014;4) pemerintah memiliki tiga fungsi yang hakiki, yang merupakan penjabaran dari tugas pokok pemerintah, ketiga fungsi hakiki pemerintahan tersebut, yakni memberikan pelayanan kepada masyarakat *(service)*, memberdayakan segala potensi yang dimiliki *(empowerment)*, serta melaksanakan pembangunan *(devwlopment)*.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut W. Y. S. Poerwardarminta (dalam Yusnani Hasyimzoem, 2007:94) pemerintahan berasal dari kata pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari kata perintah, yang memiliki arti sebagai berikut :

a. Perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu.
b. Pemerintah adalah kekuasaan memerintah suatu Negara (daerah Negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah suatu Negara.
c. Pemerintahan adalah perbuatan (cara, hal, urusan, dan sebagainya) memerintah.

Menurut Kuper (2000;417) pemerintah lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum serta pengelolaan sumber daya umum. Dalam konteks itu, menurut Robinson setidaknya terdapat 3 nilai penting yang menjadi sentrum dalam pembicaraan pemerintahan, yaitu: *akuntabilitas, legitimasi* dan *transparasi*. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa besar efektivitas pengaruh dari mereka yang diperintah terhadap orang yang memerintah. Atau dalam bahasa sederhana adalah seberapa besar tingkat kepercayaan *(truts)* masyarakat terhadap pemerintahannya. Legitimasi menunjukan pada hak Negara untuk menjalankan kekuasaan terhadap warga Negaranya serta seberapa jauh kekuasaan tersebut dipandang sah untuk diterapkan. Hal ini berkaitan dengan seberapa wajar dan pantas kekuasaan pemerintahan patut dilakukan, mengingat pemerintah adalah produk dan representasi dari masyarakat itu sendiri. Transparasi berhubungan dengan seberapa terbuka Negara dalam menciptakan mekanisme untuk menjamin akses umum dalam pengambilan keputusan. Ini berkaitan dengan seberapa keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang meyakinkan mereka sebagai bagian dari semu konsekuensi yang akan terjadi (Labolo, 2010;20).

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sehingga pemerintahan diartikan sebagai segala hal baik berupa perbuatan, urusan, kegiatan dan sebagainya yang memerintah atau pemerintahan merupakan suatu perbuatan memerintah yang tidak dapat terlepas dari sebuiah sistem, karena sistem dan pemerintahan akan selalu berjalan beriringan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pemerintahan daerah diartikan sebagai penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah.

Pemerintah berkewajiban secara terus menerus berupaya memberdayakan masyarakat agar meningkatkan keberdayaannya sehingga pada gilirannya masyarakat memiliki kemampuan untuk melayani dirinya sendiri atau memenuhi kebutuhannya secara mandiri terlepas dari campur tangan pemerintah. Dibandingkan dengan Fungsi-fungsi pemerintahan secara umum berkenaan dengan fungsi pengaturan, pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan.

Dalam bukunya Inu Kencana syafiie (2011:8) Secara etimologi pemerintah dapat diartikan sebagai berikut :

1. Pemerintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Terdiri dari dua unsur, rakyat dan pemerintah, yang keduanya ada hubungan.
2. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah yang berarti badan atau organisasi yang mengurus.
3. Setelah ditambah akhiran “an” menjadi pemerintahan, yang berarti pembuatan, cara atau perihal.

Sedangkan menurut Soemedar (dalam Inu Kencana syafiie, 2014:11) pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya,pemerintah semestinya memerhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legistimasi.

2. Konsep Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan pengurusan, kepengurusan, pengaturan, kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik baik pusat maupun daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar. Brazs (dalam Syafiie, 2009;21) menyatakan bahwa ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemrintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secra kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Menurut Maulidiah (2014;1-2) pemerintahan secara umum adalah orang atau sekelompok orang yang diberikan legilasi oleh masyarakat untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah, dan didelegasikan oleh alat-alat kelengkapan Negara yang berperan membantu pemerintahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah. Sehingga unsur utama pemerintah tersebut yakni orang atau sekelompok orang, yang diberikan legitimisi dalam bentuk kewenangan untuk menjalankan tugas-tugas pemerintah yang dalam ini adalah menyelenggarakan pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan kemasyarakatan dan pemberdayaan sehingga pemerintah memiliki fungsi dasar yakni pelayanan.

Tugas Pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Kemudian dijelaskan lebih lanjut bahwa tugas pelayanan lebih menekankan upaya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik, sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kekuasaan power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi (Kaufman dalam Thoha, 1995;101).

Secara umum tugas pokok Pemerintahan menurut Rasyid (1997;13) antara lain adalah sebagai berikut :

a. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan Pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
b. Memeliarah ketertiban dan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat yang dapat berjalan langsung secara damai.
c. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membeda-bedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
d. Melakukan pelayanan umum, dengan memberikan pelayanan umum dalabidang-bidang yang tidak mungkin di kerjakan oleh lembaga-lembaga pemerintahan, atau akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
f. Menerapkan kebijakan ekonomimyang menguntungkan masyarakat luas.
g. Menerapkan kebijakan untuk memeliarah sumber daya alam dan lingkungan hidup.

3. Konsep Pemerintah Daerah

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah,merupakan kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomo dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Republik Indonesia sebagai mana di maksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut The Liang Gie, Pemerintah Daerah adalah satuan-satuan organisasi pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan segenap kepentingan setempat dari sekelompok yang mendiami suatu wilayah yang dipimpin oleh kepala pemerintahan daerah. Setiap pemerintah daerah dipimpin oleh Kepala Daerah yang dipilih secara demokratis. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota. Kepala daerah dibantu oleh satu orang wakil kepala daerah, untuk provinsi disebut wakil Gubernur, untuk kabupaten disebut wakil bupati dan untuk kota disebut wakil wali kota. Kepala dan wakil kepala daerah memiliki tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan. Kepala daerah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada Pemerintah, dan memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Menurut Nugroho (2000: 90) peran pemerintah daerah juga dimaksudkan dalam rangka melaksanakan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas perbantuan sebagai wakil pemerintah di daerah otonom yaitu untuk melakukan:

1. Desentralisasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah kewewenang pemerintahan menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dekonsentrasi yaitu menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dilaksanakan;

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

3. Dan Tugas pembantuan yaitu melaksanakan semua penugasan dari Pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Berdasarkan bunyi Pasal 18 UUD 1945, bisa ditarik benang merah bahwa "Indonesia adalah negara kesatuan yang didesentralisasikan" Dalam rangka melaksanakan peran desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, Pemerintah daerah menjalankan urusan pemerintah konkuren, berbeda dengan pemerintah pusat yang melaksanakan urusan pemerintahan absolut.

Urusan Pemerintahan konkuren dibagiantara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional Urusan pemerintahan tersebutlah yang menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

Urusan pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi lagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitandengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yangtidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

4. Konsep Otonomi Daerah

Dalam pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menyebutkan bahwa Otonomi Daerah adalah Hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, memberi ruang bagi daerah otonomi. Daerah otonom selanjutnya disebut Otonomi daerah hal, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6 tentang Pememrintahan Daerah.

Dalam penyelengagraaan otonomi daerah dipandang perlu untuk menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi peran serta masyarakat, pemerataan, keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Dalam rangka mengatur dan mengurus sendiri Urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas pembantuan maka pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing rendah.

Sebagaiman yang termasuk dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 ayat (2) yang berbunyi sebagai berikut : pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa tujuan dibentuknya pemerintahan daerah dalam rangka untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan tugas pembantuan menjelaskan otonomi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

seluas-luasnya. Adapun urusan pemerintahan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 9 yaitu :

1. Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren dan urusan pemerintahan umum.
2. Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat.
3. Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemrirntah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota.
4. Urusan pemrintahan konkuren yang diserahkan kedaerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 17 ayat (1) bahwa daerah berhak menetapkan kebijakan daerah untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Menurut Rondinelli dan Cheema dalam Mas'ud Said (2008:8) mendefinisikan otonomi daerah merupakan proses pelimpahan wewenang perencanaan, pengambilan keputusan atau pemerintahan dari pemerintah pusat kepada organisasi unit-unit pelaksana daerah.

Menurut Ishak (2010;22) pemberian otonomi kepada daerah tidak hanya akan menjadi "tantangan" tetapi juga " kesempatan" bagi daerah untuk berpraksara, melakukan kosolidasi secara dini, bertahap dan berkelanjutan guna mengembangkan pemerintahan daerah yang mampu mandiri dan tepercaya.

Menurut Widjaja (2014:76) Otonomi Daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakasa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan daerah otonom adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, pemerintah daerah dengan otonomi adalah

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

proses peralihan dari sistem dekonsentralisasi ke sistem desentralisasi. Otonomi adalah penyerahan urusan pemerintah pusat kepada pemerintahan daerah yang bersifat operasional dalam rangka sistem birokrasi pemerintahan. Tujuan otonomi adalah mencapai efesiensi dan efektivitas dalam pelayanan kepada masyarakat.

5.Konsep Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2005:5) pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Wasistiono (2001:6) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Sinambela (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi inti sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Sampara (dalam sinambela, 2014;5) berpendapat, pelayanan adalah sesuatu kegitan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

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

Kemudian Wasistinoto (2011;5) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

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

Nurmadi (1994;4) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dicirikan kedalam bentuk : tidak dapat memilih konsumen, peranya tidak dibatasi oleh peraturan perundang-undangan, politik

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

yang menginstitusionalkan konflik, pertanggungjawaban yang kompleks, sangat sering diteliti, semua tindakan harus mendapatkan justifikasi, memiliki tujuan dan output yang sangat sulit untuk diukur atau ditentukan.

Thery (dalam Thoha, 2002) menjelaskan bahwa lima unsur pelayanan yang memuaskan adalah; merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, berkesinabungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan *(progressive service)*. Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

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

6. Konsep Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat jenis jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi. Tjiptono (dalam Santosa, 2008:61) menyimpulkan pendapat beberapa ahli mengenai jenis-jenis jasa sebagai berikut:

1. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara pelayanan:
   a. Jasa kepada konsumen akhir.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Jasa kepada konsumen organisasional.

2. Dilihat dari tingkat keberwujudan, dibedakan antara pelayanan
   a. Jasa barang sewaan.
   b. Jasa barang milik konsumen.
   c. Jasa untuk bukan barang.
3. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara
   a. Pelayanan profesional.
   b. Pelayanan non-profesional.
4. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan antara:
   a. Pelayanan komersial.
   b. Pelayanan nirlaba.
5. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan antara:
   a. Pelayanan yang diatur.
   b. Pelayanan yang tidak diatur.
6. Dilihat dari tingkat intensitas karyawan, dibedakan menjadi:
   a. Pelayanan yang berbasis pada alat.
   b. Pelayanan yang berbasis pada orang.
7. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan, dibedakan menjadi:
   a. pelayanan dengan kontrak tinggi.
   b. Pelayanan dengan kontrak rendah.

Lebih lanjut (Wirjatmi, 2006:11) mengemukakan klasifikasi pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan publik yang menghasilkan berbagai produk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk ini meliputi status kewarganegaraan, status usaha, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan atas barang. Wujud dari produk tersebut adalah dokumen-dokumen resmi, seperti SIUP, ijin trayek, ijin usaha, akta, kartu tanda penduduk, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, pendidikan, kesehatan, peneyelenggaraan transportasi, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Misalnya, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

7. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga yang menghasilkan defenisi-defenisi yang berbeda pula. Goesth dan Davis mengemukakan kualitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis yang mana berhubungan debgan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono,2004;51).

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Zamroni, 2019;77) adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dalam produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam menghimbangi harapan konsumen.

Konsep pelayana publik menurut Wyckof yang dikitip Tjptono, yaitu sebagai berikut: “Kulitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelangan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan *(perceived service)* sesuai dengan yang diharapakan, maka kualitas jasa atau pelayanandipersiapkan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersiapkan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersiapkan buruk”. (Tjiptono, 2004;59).

Sinambela (2010;3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia**.**

Menurut Sinambela (2011: 5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kepentingan pada organisasi inti sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Menurut Sinambela (2014;6), untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, Pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, Pelayanan yang dapat di pertanggungajawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipasif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lai-lain.
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban, Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemebri dan penerima pelayanan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur pelayanan adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
4. Biaya pelayanan adalah biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
5. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Pengelolaan pengaduan adalah bentuk pengelolaan pengaduan yang dibuat, seperti penyediaan kotak saran, sms, website, nomor telepon dan alamat email dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

8. Konsep Pelayanan Sipil

Menurut Saefullah (1999;8) mengemukakan bahwa secara oprasional pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perorangan, tetapi keperluan masyarkat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan transportas, penyedian pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya. Selanjutnya pelayanan yang diberikan secara orang perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan dalam memperolehpemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu penduduk dan surat lainnya, pembelian karcis perjalanan dan sebagainya.

Ndraha sependapat dengan Saefullah, adanya klarifikasih pelayanan pemerintah ditegaskan Ndraha (2001;65) dengan menyatakan bahwa "jadi pelayanan dalam kybernologi adalah pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk dan outcome yang bersifat istimewah yang dibutuhkan oleh manusia dan diperoses sesuai dengan aspirasi manusia pula. Pembedaan pelayanan pemerintahan atas publik dan civil dimaksud didasarkan pada pemahaman bahwa kebutuhan istimewah manusia dalam hubungannya denagan pemerintah adalah keterbukaan jasa publik dan layanan civil.

Secara sederhana, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan jasa publik masyarakat. Jasa publik dimaksud merupakan kebutuhan hidup orang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

banyak yang tidak dijual belikan melalui mekanisme pasar, melainkan diproses secara istimewah. Jasa semacam ini meliputi air minum, jalan raya, listrik, telepon, gas dan berbagai kebutuhan masyarakat lapisan bahwa. Semua jasa ini diproduksi dalam proses istimewah yang disebut kontrol pemerintah. Kontrol mana disasarkan pada aspek mutu, harga, pelayanan, jumlah yang cukup, distribusi dan ketersediaan saat diperlukan.

Sementara layanan civil diartikan sebagai hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Layanan civil tidak dijual-belikan dipasar. Penyediaannya dimonopoli pemerintah sekaligus merupakan kewajiban pemerintah. Hal ini dikarenakan layanan civil bersumber pada hak-hak asasi manusia dalam arti perseorangan maupun hak asasi manusia dalam arti masyarakat.

Layanan civil sendiri memiliki content yang luas sekali. Di Indonesia, layanan civil diatur dalam konsitusi Negara. Empat belas content layanan civil yang diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu :

1. Nilai hak warga Negara yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945.
2. Hak untuk merdeka.
3. Kebebasan memilih.
4. Hak berotonomi.
5. Keadilan.
6. Kebersamaan.
7. Kepastian hokum.
8. Hak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak.
9. Kemerdekaan berserikat.
10. Kemerdekaan beragam.
11. Hak atas pengajaran.
12. Hak pemajuan kebudayaan.
13. Hak atas kemakmuran.
14. Pemeliharaan fakir miskin dan anak terlantar.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan civil tidak boleh di privasisikan. Provider layanan civil diatas adalah setiap unit kerja publik, baik yang terdapat di jajaran eksekutif, legislative, yudikatif, maupun yang lain, bahkan organisasi lain yang secara organisasi berbeda diluar pemerintahan tetapi tugasnya berkaitan dengan kemanusian dan dalam praktik sehari-hari sebagai mitra kerja pemerintah, seperti komnas HAM, LBS, YLKI, dan sebagainya, seharusnya termasuk didalam kelompok ini (Ndraha, 2003;47).

Kesimpulan :

a. pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat umum yang menyangkut kepentingan masyarakat banyak seperti air minum, jalan, raya, listrik dan lain-lain.
b. Pelayanan sipil adalah hak kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban seperti hak berotonomi, ha katas pekerja dan kehidupan yang layak, hak kemerdekaan memeluk agama seterusnya.

9. E-Government (E-Gov)

Menurut World Bank E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubunganya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait. E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti penggunaan internet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya.

E-Government menurut Pascual (2003) adalah penggunaan tekhonologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintahan dan pihak-pihak lain, didalamnya melibatkan otomisasi dan komputerisasi pada prosedur

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

paper based yang akan mendorong cara baru dalam kepemimpinan, cara baru dalam mendiskusikan dan menetapkan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan warga dan komunitas, serta cara baru dalam mengorganisasi dan menyampaikan informasi.

Menurut Syailendra (2008) dalam tulisannya yang berjudul Implementasi E-government, menyatakan bahwa e-government adalah system informasi manajemen berbasis elektronik untuk membantu pemerintah dalam menyediakan informasi, memberikan layanan umum dan memungkinkan adanya transaksi secara online baik ke badan/perusahaan lain maupun dengan masyarakat dengan kualitas yang baik.

Tujuan E-Government, ketika pemerintahan telah berkomitmen mengembangkan *good governance* atau ketatapemerintahan yang baik, maka pelayanan publik menjadi salah satu titik strategis yang harus mendapat perhatian khusus. Terdapat beberapa pertimbangan terkait hal tersebut (Dwiyanto, 2005) :

1. Pelayanan publik adalah ranah dimana Negara berinteraksi secara intensif dengan warganegaranya.
2. Pelayanan publik merupakan ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relative lebih mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur ketatapemerintahan.

Manfaat E-Government, Implementasi *e-government* memiliki banyak manfaat khususnya dalam menunjang efektivitas dan efesiensi dalam pelayanan publik. Manfaat-manfaat tersebut diantaranya adalah (Dash & Pani, 2016) :

1. Mengurangi Biaya

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Memberikan pelayanan secara *on-line* atau dalam jaringan dapat secara signifikan mengurangi total biaya adminitrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* dibandingkan pelayanan secara manual.

2. Mendukung Perkembangan Ekonomi

Teknologi dapat memudahkan pemerintahan dalam penciptaan iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan adminitrasi atau mengurangi birokrasi. Selain itu, terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam *e-procurement* atau proses lelang secara elektronik dimana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.

3. Memperkuat Transparasi dan Akuntabilitas

Implementasi e-government dapat meningkatkan transparasi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance. e-government* membantu meningkatkan transparasi dalam proses pengambilan keputusan dengan penyediaan informasi serta pelacakan dalam jaringan *(on-line tracking)* yang mudah diakses oleh masyarakat.

4. Meningkatkan Pelayanan Bagi Masyarakat

e-government dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat dimana informasi dari dari pemerinah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik dating ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam oprasional kantor-kantor pemerintah.

5. Memberdayakan Masyarakat

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.

10. Konsep Adminitrasi Kependudukan

a. Adminitrasi Kependudukan

1. Dalam Peraturan Pemerintahan tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Adminitrasi Kependudukan sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan dijelaskan bahwa: Adminitrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Adminitrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

b. Kartu Tanda Penduduk (KTP-E)

KTP Elektronik adalah dokumen kependdudukan yang memuat system keaman atau pengendalian baik dari sisi adminitrasi ataupun teknologi informasi pada data base kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tuggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Fungsi dan kegunaan e-KTP adalah :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

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

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

1. KTP berbasis NIK menurut kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tanda tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana penduduk pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : untuk WNI, di lakukan di Kecamatan, dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi Pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Mentri.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1. Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	persamaan	Perbedaan
1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Rusman Ali (2013)	Pelayanan pengurusan Tartu Tanda Penduduk Di Kantor Camat Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan	Sama-sama meneliti tentang pengurusan E-KTP	Perbedaan Lokasi Penelitian
2	*Amirzan* Amzar (2016)	Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	Sama-sama meneliti tentang pelayanan	Perbedaan Lokasi Penelitian
3	Aron Oiko (2015)	Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kampar Kiri Kabupaten Kampar (Studi Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik)	Persamaan lokasi penelitian	Perbedaan penelitian ini tentang kualitas pelayanan

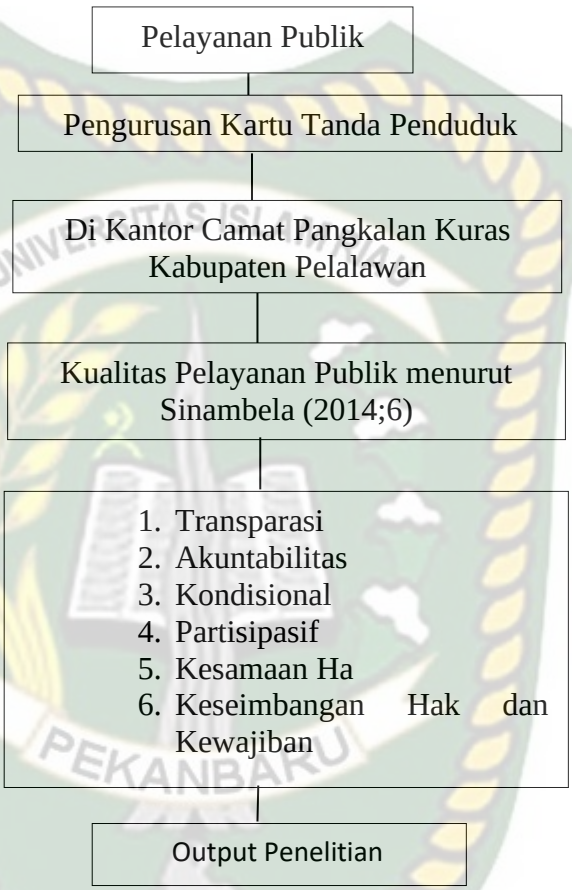
Sumber: Olahan Penelitian 2020

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan teori yang diuraikan dalam studi kepustakaan, maka penulis membuat suatu karangka pikiran dari penelitian ini, sebagai berikut :

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Gambar II.I :Kerangka Pikir Tentang Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.



D. Konsep Operasional

Konsep merupakan defenisi yang digunakan untuk mengambarkan secara abstrak suatu fenomena sosial atau alami. Konsep mempunyai tingkah generasi yang berbeda-beda. Semakin dekat suatu konsep kepada realita, maka semakin dekat konsep itu diukur.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk memudahkan penganalisisan dan tidak mengaburkan konsep agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penulis membatasi dan mengoperasionalkan konsep-konsep yang dipakai, konsep-konsep tersebut antara lain :

1. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, dalam penelitian ini diwakili Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.
2. Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana menyeimbangkan pelaksanaan penurusan, kepengurusan, pengaturan, kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat maupun daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.
4. Kualitas Pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk atau jasa pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan secara langsung dapat memenuhi keinginan para pelanggannya, sehingga tercapai kepuasan masyarakat.
5. Adminitrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran Penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Adminitrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

E. Operasional Variabel

Table II.2: Operasional Variabel tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yangDinilai
1	2	3	4
Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Dalam Sinambelan (2010;6)	Pelayana pengurusa n kartu tanda penduduk	1.Transparansi	a. Terbuka b. Mudah dan dapat di akses semua pihak c. Disediakan secara memadai d. Mudah di mengerti
		2.Akuntabilitas	a. Prosedur sederhana a. Biaya Gratis b. Dan dapat dipertangunggjawabkan.
		3.Kondisional	a. Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi b. Sesuai kondisi Sesuai kondisi Penerim c. Efesiensi d. Efektif
		4.Partisipasif	a. Memperhatikan aspirasi b. Memperhatikan kebutuhan c. Memperhatikan harapan masyarakat
		5.Kesamaan hak	a. Tidak diskriminasi terhadap suku b. Tidak diskriminasi terhadap ras c. Tidak diskriminasi
		6.Keseimbang an hak dan kewajiban	a. Mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik b. Memenuhi kewajiban pemberian layanan c. Memenuhi hak-hak pengguna layanan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Transparasi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabikitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
4. Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB III

METODE PENELITIHAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Dimana melakukan penelitian langsung ke Kantor UPTD Kependudukan Kecamat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data.

Metode penelitian kualitatif menurut sugiyono (2018: 9) metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam hal ini Creswell (dalam Haris Herdiansyah, 2014:08) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian ilmiah yang lebih dimaksudkan untuk memahami masalah-masalah manusia dalam konteks sosial dengan menciptakan gambaran menyeluruh dan kompleks yang disajikan, melaporkan pandangan terperinci dari para sumber informasi, serta dilakukan dalam pengaturan (setting) yang alamiah tanpa adanya intervensi apa punnnnn

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dari peneliti. Berkaitan dengan hal tersebut bahwa sesungguhnya dinamika permasalahan manusia tidak terlepas dari konteks sosial dan budaya yang melingkupinya. Tidak mungkin manusia dapat dilepaskan dari konteks sosial ataupun lingkungan sosial beserta budaya tempat ia berada. Oleh karena itu, apapun sikap yang dimunculkan beserta sudut pandang seorang individu sangat di pengaruhi oleh latar sosial, kondisi sosial, dan budaya nya masing-masing.

Kemudian Erikson (dalam Sugiyono, 2018:14) menyatakan bahwa ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Intensif, partisipasi jangka panjang dalam pengaturan lapangan.
2. Merekam dengan cermat apa yang terjadi dalam pengaturan dengan menulis catatan lapangan dan catatan wawancara dengan mengumpulkan jenis bukti documen lainnya.
3. Refleksi analisis pada catatan dokumen yang di peroleh dilapangan.
4. Melaporkan hasilnya dengan penjelasan rinci, kutipan langsung dari wawancara dan komentar interpretative.

Berdasarkan hal tersebut dapat dikemukakan bahwa, metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan dilapangan dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

B. Lokasi Penelitian

Menurut Usman (2009:41), penelitian dimaksudkan untuk membatasi daerah dari variable-variable yang diteliti. Penelitian ini berlokasi di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan adanya indikasi bahwa masih banyak kekurangan yang mewarnai pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Penduduk Elektronik dilakukan oleh staf UPTD pada Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

C. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah sumber informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui orang-orang yang terlibat dalam proses Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Menurut Bagong Suyanto (2005:172) informan penelitian meliputi beberapa macam yaitu :

1. Informan kunci (key informan) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlihat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Teknik pengambilan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan purposive sampling technique yaitu cara penentuan informasi yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu, yaitu melalui orang-orang yang terlibat langsung dalam proses tugas dan fungsi Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Adapun *key Informan* dalam penelitian ini adalah : Kepala UPTD, Staf UPTD dan Masyarakat.

Dalam penelitian ini mereka dijadikan sebagai *key informan*. Alasan peneliti mengambil mereka sebagai informan karena mereka merupakan stakeholder (pemangku kepentingan) yang berperan dan terlihat terhadap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang secara langsung yang terdiri dari beberapa indicator yang memperoleh hasil analisa yang jelas juga hasil penelitian lapangan yaitu data yang diperoleh dari Observasi dan Wawancara.

2. Data Sekunder

   Menurut Sugiyono (2016;56) data sekunder adalah data tang tidak langsung dengan mencari data melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literature yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan, laporan dan gambar objek penelitian yang berhubungan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

   Menurut Sutrisno Hadi (dalam sugiyono, 2018:145) mengemukakan bahwa, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang di amati tidak terrlalu besar.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *nonparticipant observation* , selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur.

Kemudian Haris Herdiansyah (2014: 131) menyatakan bahwa observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosa. Inti dari observasi yaitu adanya perilaku yang tampak dari adanya tujuan yang ingin dicapai, perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat di dengar, dapat dihitung, dan dapat diukur.

2. Wawancara

Wawancara yang diguakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Sutrisno Hadi (dalam sugiyono, 2018:138) mengemukakakn bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode wawancara adalah sebagai berikut:

a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

c. Dapat interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Menurut Moleong (dalam Haris Herdiansyah, 2014:118)Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Sedangkan Hartono (2011:60) menyatakan bahwa wawancara (interview) adalah sebuah dialog yang dilakukan pewawancra untuk memperoleh informasi dari orang yang di wawancarai.

Dari defenisi diatas dapat di lihat bahwa dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Sebagian besar diperoleh melalui wawancara. Untuk itu, penguasaan dan pemahaman teknik wawancara sangat mutlak dilakukan. Wawancara bukan hanya di pahami sebagai pembicaraan antara dua pihak yang salah satu pihak bertugas mengajukan pertanyaan sementara pihak yang lain memiliki kewajiban untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.

3. Dokumentasi

Haris Herdiansyah (2014:143) Menyatakan studi dokumentasi salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

Kemudian Burhan Bungin (2007:124) menyatakan bahwa dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian ssosial. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dengan demikian, penelitian ini , maka bahan dokumentasi memegang peranan yang amat penting. Sedangkan menurut Hartono (2011: 62) dokumentasi merupakan instrument penelitian yangmenggunakan barang-barang tertulis sebagai sumber data, misalnya buku-buku, majalah, dokumen, jurnal, peraturan-peraturan, dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian adalah pengelolaan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus-rumus atau aturan-aturan yang ada, sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan. lalu peneliti menganalisa data dengan Smenggunakan metode analisis deskriptif denga pendekatan kualitatif. Yaitu berusaha menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan denga fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan. Dengan cara ini diharapkan pengkajian masalah dapat berlangsung serta terperinci dalam bentuk tulisan atau tanpa menggunakan teknik perhitungan sistematik. (Burhan Bungin, 2007:149)

Menurut seiddel (dalam Burhan Bungin, 2007:149) mengatakan analisis data kualitatif prosesnya berjalan sebagai berikut :

1. Mecatat yang menghasilkan catatan lapangan, denga hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap di telusuri.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Mengumpulkan, memillah-milah, mengklasifikasikan, menyintesiskan, embuat ihktisar dan membuat indeksnya.

3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan.

4. Membuat temuan-temuan umum. Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka data tersebut dikelompokan menurut masing-masing variabel beserta indikatornya. Kemudian data di analisa secara kualitatif, yaitu suatu penilaian yangmenggambarkan atau melukiskan suatu peristiwa untuk diambil kesimpulan secara umum dengan penjelasan secara interpretative yaitu usaha pengambilan kesimpulan berdasarkan pemikiran dan perkiraan logis atas dasar yang diperoleh, terutama untuk mengetahui bagaimana gambaran umum tentang Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.1: Jadwal Waktu Penelitian Tentang Penelitian Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke-																			
		Januari				Febuari				Maret				April				Mei			
1	Persiapan dan Penyusunan UP																				
2	Seminar Up																				
3	Revisi UP																				
4	Penelitian Lapangan																				
5	Analisis Data																				
6	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																				
7	Konsultasi Revisi Skripsi																				
8	Ujian Komfretif Skripsi																				
9	Revisi Skripsi																				
10	Penggandaan Skripsi																				

Sumber:Modisikasi Penulis, 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

H. Rancangan Hasil Penelitian

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk skripsi ini dibahas dalam 6 BAB, dimana pembahasan-pembahasan BAB mempunyai kaitan Antara satu dengan yang lain yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada BAB ini dimulai dengan latar belakang masalah, dalam uraian berikutnya dibahas mengenai perumusan masalah, serta tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

Pada BAB ini merupakan landasan teoritis untuk dapat melakukan pembahasan skripsi lebih lanjut yang mana berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian, hipotesis, konsep oprasional, konsep variable penelitian dan tenik pengukuran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada BAB ini terdiri dari tipe penelitian, Lokasi penelitian, informan dan key informan, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal kegiatan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENE

Pada BAB ini menguraikan tempat penelitian, struktur organisasi, tugas dan fungsi, dan aktivitas yang dilakukan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini akan dibahas tentang deskripsi data serta pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Pada BAB ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran-saran sebagai bahan masukan hasil penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB IV

DESKRIPSI LIKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan di bentuk berdasarkan UU No. 53 Tahun 1999, yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Kampar, dan diresmikan oleh mentri dalam negri pada tanggal 12 Oktober 1999. Sementara peresmian oprasionalnya dilakukan oleh bapak Gubernur Riau pada tanggal 5 Desember 1999, dimana pangkalan Kerinci sebagai ibukota Kabupaten Pelalawan. Pembentukan Kabupaten Pelalawan atas dasar kesepakatan kebulatan tekad besama yang dilakukan melalui musyawarah besar masyarakat Kampar hilir pada tanggal 11 s/d 13 April 1999 di pangkalan Kerinci. Rapat tersebut menghadirkan seluruh komponen masyarakat yang terdiri dari tokoh masyarakat, tokoh pemuda, lembaga-lembaga adat, kaum intelaktual, cerdik pandai dan alim ulama. Dari masyarakat besar tersebut ditetapkan Pelalawan yang bermula dari kerajaan Pekantua, yang melepaskan diri dari kerajaan johor tahun 1699 M, kemudian berkuasa penuh terhadap daerah ini. Luas Kabupaten Pelalawan 13.924,94 km, yang sebagian besar wilayah terdiri dari daratan, dan sebagian lainya kepulauan. Beberapa pulau besar yang ada di daerah kabupaten pelalawan diantaranya pulau mendul (penyalai), pulau muda, pulau serapung, pulau lebuh dan pulau-pulau kecil lainnya. Jumlah penduduk di kabupaten pelalawan sampai akhir 2010 adalah sebanyak 311.726 jiwa atau 80.964 KK yang terdiri dari berbagai macam etnis budaya. Di kabupaten pelalawan terdapat 106 pemerintahan des, 12 pemerintahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kelurahan. Desa-desa tersebut yang terletak di pinggiran sungai, ada juga di pekerbunan, dan transmigrasi, serta 12 kecamatan.

Dengan kecamatan terluas adalah kecamatan teluk meranti meranti yaitu 423.984 Ha (30,45%) dan kecamatan yang paling kecil adalah kecamatan pangkalan kerinci dengan luas 19.355 Ha atau 1,39% dari luas kabupaten pelalawan. Kecamatan pangkalan kerinci sebagai ibu kota kabupaten pelalawan adalah ibu kota yang mempunyai jarak terdekat dengan ibu kota kabupaten adalah ibu kota kecamatan kuala Kampar yaitu desa teluk dalam. Dilihat dari posisinya kabupaten yaitu 1km sedangkan jarak terjauh dari ibu kota kabupaten adalah ibu kota kecamatan kuala Kampar yaitu desa teluk dalam. Dilihat dari posisinya kabupaten pelalawan terletak pada titik koordinat 0046,24 LU sampai dengan 0024,34 LS dan 100130,37 BT sampai dengan 10321,6 BT, merupakan kawasan strategis yang dilewati jalur lintas timur Sumatra yang merupakan jalur ekonomi terpadat. Disamping itu kabupaten pelalawan juga berbatasan langsung denagan wilayah provinsi kepulauan riau tepatnya kecamatan kundur kabupaten karimun. Kemudian berdasarkan surat keputusan gubernur riau NO.KPTS.528/X1/2000 tanggal 9 November tahun 2000 tentang diresmikanya keanggotaan DPRD kabupaten pelalawan hasil pemilu tahun 1999 sebanyak 25 orang. Pengambilan sumpah dilaksanakan oleh ketua pengadilan negri bangkinang atas nama ketua MA RI tanggal 15 November tahun 2000. Dengan terbentuknya legislative DPRD kabupaten pelalawan, maka pemilih an bupati pertama di lakukan pada tanggal 5 Maret 2001 melalui siding paripurna, terpilihlah pasangan T. Azamun Jafar SH dengan ABD. Annas Badrun sebagai bupati dan wakil bupati pelalawan periode

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2001 sampai 2006. Pada tanggal 5 April 2004 diadakan pemilihan anggota DPRD kabupaten pelalawan secara langsung dipilih oleh rakyat, dari hasil pemilihan tersebut terbentuk DPRD kabupaten pelalawan dengan surat keputusan NO.KTPS. 508/VIII/2004 tentang anggota deawan kabupaten pelalawan masa jabatan 2004 sampai 2009 yang diresmikan pengangkatannya. Setahun pemilihan anggota DPRD tepatnya pada tanggal 8 Febuari 2006 diadakan pem ilihan bupati atau wakil bupati secara langsung dipilih oleh rakyat, hasil diadakan pemilihan bupati dan wakil bupati secara langsung dipilih oleh rakyat, hasil pemilihan tersebut dimenangkan oleh pasangan T. Azmun Jakfar dengan Rustam Efendi yang kemudian dikukuhkan dengan keputusan mentri dalam negri dengan NO 131-14-94 TAHUN 2006 Tentang pengesahan dan pemberhentian dan penggangkatan bupati pelalawan provinsi riau. Kabupaten pelalawan terletak pada pesisir timur pulau Sumatra dengan wilayah daratan yang mementang disepanjang bagian hilir sungai Kampar serta berdekatan dengan selat malaka. Secara geografis kabupaten pelalawan terletak Antara 1º25”LU dan 0ºLS serta antara 100º42”-103º28”BT denagan batas-batas wilayah:

1. Sebelah utara : berbatasan dengan kabupaten siak
2. Sebelah selatan : berbatasan denagan kabupaten Indragiri Hulu Dan kabupaten Indragiri Hilir.
3. Sebelah barat : berbatasan dengan kota pekanbaru dan kabupaten Kampar.
4. Sebelah timur : berbatasan dengan kabupaten Riau.

Pemilukada terhadap kedua di kabupaten pelalawan di laksanakan pada tanggal 16 Febuari 2011. Dalam rapat pleno komisi pemilihan umum kabupaten

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelalawan tanggal 20 Febuari 2011 ditetapkan pasangan HM. Haris dan Marwan Ibrahim sebagai pasangan bupati dan wakil bupati kabupaten pelalawan periode 2011-2016.

Luas kabupaten pelalawan adalah 1.392.494 Ha atau 14,73% dan luas wilayah provinsi riau (9,456.160 Ha) secara geografis, pelalawan berada di 00º46,24" LU sampai 00º24,32 LS dan 101º30,37" BT sampai dengan 103º21,36". Kabupaten pelalawan pada dasarnya terdiri dari daratan dan perairan. Adapun daratan merupakan perbukitan dan dataran, sedangkan perairan terdiri dari sungai dan laut. Kabupaten memiliki beberapa pulau kecil lainnya seperti pulai ketam, pulau tugau dan pulau labu.

Batas administrative kabupaten pelalawan yaitu sebelah utara dengan kabupaten siak sebelah selatan dengan kabupaten Indragiri hulu dan Indragiri hilir sebelah barat dengan kabupaten Kampar dan Indragirihulu sebelah timur dengan kabupaten karimun, kabupaten kepri dan kabupaten bengkalis.

Sebagian besar dataran wilayah pelalawan merupakan perbukitan yang bergelombang. Secara fisik sebagian wilayah ini merupakan daerah konservasi dengan karateristik tanah pada bagian tertentu bersifat asam dan merupakan tanah organic, air tanahnya payau, kelembaban dan temperature udara agak tinggi. Secara umun ketinggian beberapa daerah/kota berkisar antara 3-6 meter dengan kemiringan lahan rata-rata±0.15% dan 15.40% daerah/ kota yang tinggi adalah sorek 1 kecamatan pangkalan kuras dengan ketinggian ±6 meter dan yang paling renda adalah teluk dalam kecamatan kuala Kampar dengan ketinggian ±3,5 meter. Wilaya kabupaten pelalawan dialiri sebuah sungai Kampar dengan ratusan anak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sungai. Panjang sungai Kampar ±413,5km dengan kedalaman rata-rata ±7,7 meter lebar rata-rata 143 meter. Lebar rata-rata 143 meter. Sungai ini dan anak-anak sungainya berfungsi untuk prasarana perhungan,sumber air bersih, budaya perikanan dan irigasi. Wilaya dataran renda kabupaten pelalawan pada umumnya merupakan dataran rawa gambut, dataran alluvium sungai dengan daerah dataran banjirnya. Dataran ini dibentuk oleh endapan alluvium muda dan alluvium tua terdiri dari endapan pasar, daun, lampung, sisa tumbuhan dan gambut. curahan hujan disuatu tempat antara lain di pengaruhi oleh iklim keadaan ortograhi dan perputaran/ pertemuan arus udara. Rata-rata curah hujan pada tahu 2010 berkisar antara 127,8 mm sampai dengan 318,3 mm. suhu dan kelembaban udara di suatu tempat antara lain ditentukan oleh rendahnya tempat tersebut terhadap permukaan laut dan jaraknya dari pantai. Pada tahun 2010 suhu udara rata-rata pada siang hari berkisar antara 33,0-35,4 derajat celcius, sedangkan pada malam hari berkisar antara 20,5-23,2 derajat celcius, suhu udara minimal terenda 20,5 derajat celcius, terjadi pada bulan juli 2010, sedangkan rata-rata kelembapan udara selama tahun 2010 berkisar antara 78-83%.

Penduduk dikabupaten pelalawan pada pertengahan tahun 2011 adalah sebanyak 321,947 jiwa yang terdiri dari 169,282 jiwa penduduk laki-laki dan 152.665 jiwa perempuan secara keseluruhan dapat dilihat bahwa penduduk laki-laki banyak di bandingkan penduduk perempuan. Kecamatan yang terpadat adalah kecamatan pangkalan kerinci dengan jumlah penduduk 73,078 jiwa dan kecamatan yang paling rendah adalah kecamatan bunut dengan jumlah penduduk 12.125 jiwa.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Masalah kependudukan selalu berkaitan dengan ketenaga kerjaan. Salah satu contohnya adalah tingginya tingkat pertumbuhan penduduk akan mempengaruhi juga pada tingginya penyediaan tenaga kerja yang cukup memadai akan peningkatan pengangguran. Pada tahun 2014 pencari kerja yang terdaftar di Disnaker kabupaten pelalawan berjumlah 3.708 orang jika dilihat berdasarkan tingkat pendidiknya sebagian besar yang terdaftara adalah tamatan SMU atau sederajat 1,382 orang.

Masalah tenaga kerja tidak terlepas dari upah minimum kabupaten pelalawan (UMK) yang merupakan salah satu pertimbangan penting bagi investor yang ingin menanamkan modalnya disuatu daerah terutama invektor yang mau mendirikan pabrik atau industry yang banyak menyerab tenaga kerja. Semakain tinggi upah minimum kabupaten (UMK) suatu daerah memberikan gambaran semakin tinggi tingkat ekonominya.

Cara umum kondisi upah minimum kabupaten(UMK) dari tahun ketahun selalu mengalami peningkatan seiring dengan semakin tingginya harga berbagai macam kebutuhan. Berdasarkan dari peraturan gubenur riau nomor : 10 tahun 2011 tanggal 01 Februari 2011 tentang upah minimum sub sector pertanian/perkebunan kelapa dan kelapa sawit serta pertanian tanaman karet provinsi riau tahun 2011 sebesar Rp.1.234.000,- sedangkan berdasarkan peraturan gubernur riau Nomor 49 tahun 2010 tanggal 30 November 2011 tentang upah minimum kabupaten pelalawan tahun 2011 sebesar Rp.1.128.000,- dikabupaten pelalawan penduduknya merupakan penduduk yang heterogen yang terdiri berbagai jenis suku dan bahasa, namun walaupun merupakan masyarakat yang

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

heterogen penduduk yang ada di kabupaten pelalawan baik penduduk asli maupun para pendatang hidup dalam lingkungan yang hermonis. Suku yang utama di kabupaten pelalawan adalah suku melayu sedangkan suku pendatang di kabupaten pelalawan sangatlah banayak yaitu: suku minang, suku batak, suku aceh, suku jawa, suku sunda, suku banjar dan suku bugis. Di kabupaten pelalawan juga ada suku asli yaitu suku talang mamak, suku laut dan suku sakai.

Jumlah penduduk di kabupaten pelalawan pada pertengahan tahun 2011 berjumlah 321.947 orang terdiri dari 169.282 orang laki-laki (52,58%) dan 152.665 orang perempuan (47.42%) dibandingkan dengan penduduk pertengahan tahun 2002, jumlah penduduk kabupaten pelalawan sebanyak 179.199 orang yang terdiri dari 52.60% (94,265 orang) laki-laki dan 47.40% (84,934 orang) perempuan. Jumlah penduduk pada pertengahan tahun 2002 jumlah penduduk kabupaten pelalawan sebanyak 179.199 orang yang terdiri dari 52.60% (94,265 orang)laki-laki dan 47,40% (84.934 orang) perempuan. Jumlah penduduk pada tahun pertengahan tahun 2002 dan pertengahan tahun 2011 berturut-turut adalah 179.199 dan321.947 jiwa. Sehingga laju pertumbuhan penduduk per tahun dalam kurung waktu 2002-2011 adalah 6,73% angka tersebut mencerminkan lajunya pertumbuhan penduduk per tahun dalam kurung waktu 2002-2011 adalah 6.73% angka tersebut mencerminkan laju pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi. Jumlah penduduk kabupaten pelalawan meningkat hamper dua kali lipat selama periode sepuluh tahun tingginya laju pertumbuhan penduduk.

Salah satu ciri demografi Indonesia adalah sebaran penduduk yang tidak merata, hal yang sama juga terjadi di kabupaten pelalawan, sebagian besar

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

penduduk kabupaten pelalawan berdomisili di ibu kota kabupaten pelalawan, sisinya menyebar di kecamatan-kecamatan lainnya

B. Sejarah Kecamtan Pangkalan Kuras

Kecamtan Pangkalan Kuras terletak kurang 114 Km dari pusat Ibu kota Provinsi Riau dan lebih kurang 45 Km dari pusat ibu kota Kabupaten Pelalawan, Kecamatan Pangkalan Kuras dibentuk berdasarkan surat Dirjen POUD No. 138/1775/POUD Tanggal 21 juni 1999. Terdiri dari 16 Kelurahan/Desa. Jumlah penduduk 45.948 jiwa luas 1.185km^2. Adapun Kecamatan Pangkalan Kuras berbatasan dengan :

- Sebelah Utara : Kecamatan Pkl. Kerinci
- Sebelah Selatan : Kecamatan Pkl. Lesung
- Sebelah Barat : Kecamatan Bunut, Bandar Petalangan

Kecamatan Pangkalan Kuras dengan luas wilayah 847,37 KM^2 dengan kepadatan penduduk perkilometernya 1250,72 jiwa/KM^2. secara administrasif wilayah Kecamatan Pangkalan Kuras membawahi 1 kelurahan 16 desa yaitu :

1. Kelurahan Sorek Satu
2. Desa Sorek Dua
3. Desa Dundangan
4. Desa Terantang Manuk
5. Desa Palas
6. Desa Kemang
7. Desa Betung
8. Desa Kesuma
9. Desa Talau
10. Desa Tanjung Beringin
11. Desa Surya Indah
12. Desa Beringin Indah
13. Desa Sialang Indah
14. Desa Meranti
15. Desa Harapan Jaya
16. Desa Batang Kulim

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

17. Desa Sidomukti

1. Kependudukan

Penduduk merupakan modal dan dasar faktor utama dalam membangun dan terimdefikasih sebagai objek pembangunan itu sendiri sehingga keadaan penduduk penting untuk di ketahui. Berdasarkan data yang diperoleh dilokasih penelitian, adapun jumlah kepala keluarga di Kecamatan Pangkalan Kuras adalah sebanyak 12,479 KK, dengan 63,221 jiwa yang terdiri dari laki-laki 32,376 jiwa dan perempuan dengan jumlah penduduk keseluruhan 30,845 jiwa.

2. Mata Pencarian

Adapun matapencharian atau jenis pekerjaan penduduk sehari-hari yang ada di Kecamatan pangkalan Kuras yang dangat menonjol dan yang banyak dikembangkan oleh masyarakat adalah petani, nelayan, dan untuk lebih lanjutdapat dilihat seperti di bawah ini :

1. Petani
2. Nelayan
3. Pengrajin/Industri Kecil
4. Buruh Industri
5. Buruh Bangunan
6. Pedagang
7. Pengankutan
8. Pegawai Negri Sipil
9. ABRI
10. Peternak Sapi Biasa
11. Peternak Kerbau
12. Peternak Kambing
13. Peternak Ayam
14. Perternak Itik

3. Pendidikan

Dilihat dari segi pendidikan bahwa sirkulasi kehidupan manusia apapun nama dan bentuknaya tidak lepas dari unsur pendidikan agar setiap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kegiatan/aktifitas yang dapat terlaksanakan dengan baik dengan kata lain, pendidikan sangat berperan penting dalam upayah pencapaian tujuan dari pelaksanaan aktifitas selama ini sangat di kehendaki, karena pendidikan mencakup konsep berbagai ilmu dan pengetahuan yang dapat menghantarkan kemajuan baik individu maupun kelompok.

Tabel IV.1 : Jumlah sarana pendidikan di wilayah Kecamatan Pangkalan Kuras.

No	Sarana Pendidikan	Prasarana fisik/local	Jumlah
1.	TK	16	30
2.	SD	74	68
3.	SLTP	34	40
4.	SLTA	36	8
5.	PERGURUAN TINGGI	-	-
Jumlah			146

Sumber : Kantor Camat Pangkalan Kuras, 2020

4. Sarana Ibadah

Saranan ibadah yang di Kecamatan Pangkalan Kuras yang membuktikan terdapat berbagai kepercayaan dengan memeluk agama sesuai kepercayaan masing-masingdapat dilihat dari table yang terdapat di bawah ini :

Table IV.2 : Jumlah sarana ibadah di wilayah Kecamatan Pangkalan Kuras.

No	Sarana Ibadah	Jumlah
1.	Masjid	61
2.	Surau/Mushola	99
3.	Greja	44
4.	Kanista	-
5.	Kuil	-
6.	Pura	-
Jumlah		204

Sumber: Kantor Camat Pangkalan Kuras, 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dari tabel IV.3 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah sarana ibadah agama islam berupa masjid sebanyak 60 buah, mushola sebanyak 120 buah, greja sebanyak 26 buah. Hal ini menunjukan beragamnya penganut agama di Kecamatan Pangkalan Kuras sehingga beragam pula budaya yang bercampur baur ditengah-tengah masyarakat di Kecamatan Pangkalan Kuras sehingga mempengaruhi kehidupan dan budaya masyarakat dilingkungan Kecamatan Pangkalan Kuras.

5 . Sarana Kesehatan

Untuk mendukung sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat hal ini sangat menunjang untuk kemajuan disuatu daerah karena sangat berhubungan dengan kebutuhan masyarakat dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai sehingga tidak sulitnya atau jauhnya jarak tempuh untuk menuju tempat atau sarana kesehatan, di Kecamatan Pangkalan Kuras juga terdapat berbagai sarana kesehatan seperti rumah sakit umum, rumah bersalin, balai pengobatan, puskemas, dukun bayi, apotek unt uk lebih jelasnya dapat kita lihat dari tabel berikut ini :

Tabel IV.3: Jumlah Sarana Kesehatan di Kecamatan Pangkalan Kuras.

No	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah Sakit Umum	3
2.	Rumah bersalin	2
3.	Balai Pengobatan	9
4.	Puskesmas	2
5.	Dukun Bayi	8
6.	Apotek	10
Jumlah		**34**

Sumber : Kantor Camat Pangkalan Kuras 2020

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

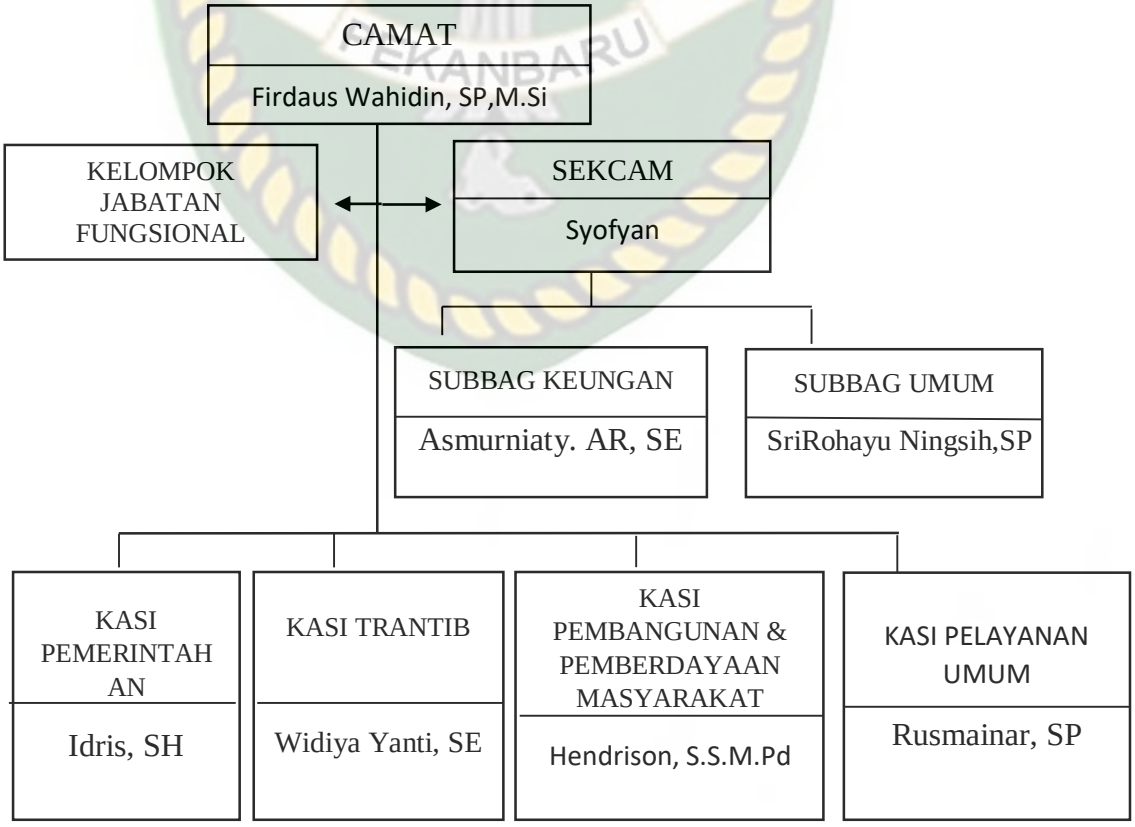
Dari tabel IV.4 diatas masih tergolong minimnya sarana kesehatan dikecamatan Pangkalan Kuras.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi mensifikasikan pembagian aktifitas kerja dan menunjukan bagaimana fungsi atau aktifitas yang macam hubungannya sampai batas tertentu, juga menjukan tingkat spelisasi aktifitas kerja. Struktur organisasi juga menunjukan hierarki dan struktur organisasi serta memperlihatkan hubungan pelaporannya.

Struktur organisasi memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi mempertahankan kedatangan dan kepentingan individu serta untuk mengoordinasikan hubungan dengan lingkunganya.

Struktur organisasi kecamatan pangkalan kuras



Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Untuk mempermudah dan terkoordinasinya pekerjaan-pekerjaan yang telah dibebankan kepada para pegawai di lingkungan Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan ini, maka dibentuklah struktur organisasi kerja dan fungsi para pegawai Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan Selain untuk tujuan tersebut, fungsi struktur organisasi ini agar setiap individu atau pegawai mempunyai deskripsi kerja yang lebih baik terkait dengan apa yang harus dikerjakan dan wewenang apa yang dimiliki oleh pegawai kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Sesuai uraian pokok dan fungsi Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan. Sedangkan kedudukan tugas dan fungsi Kecamatan Bandar Petalangan Kabupaten Pelalawan adalah :

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan.
2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian besar otonomi daerah.
3. Camat sebagaimana dimaksud dalam pasal 44 juga menyelengarakan tugas umum meliputi :
   a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
   b. Mengkoordinasi upaya penyelengaraan ketentraman dan ketertiban umum
   c. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan
   d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasaranan dan fasilitas pelayanan umum
   e. Mengkoordinasi penyelengaraan kegiatan pemerintahaan
   f. Membina penyelenggaraan pemerintahaan desa dan kelurahan
   g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat di laksanakan pemerintah desa atau kelurahaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

4. Kecamatan dipimpin oleh camat.
5. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah.

Adapun susunan organisasi adalah sebagai berikut :

1) Susunan Organisasi Kecamatan Terdiri dari :

   a. Camat
   b. Sekertariat Kecamatan
   c. Seksi Pemerintahaan
   d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
   e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
   f. Seksi Kesra

2) Sekertariat Kecamatan terdiri dari :

   a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
   b. Sub Bagian Perencanaan
   c. Sub Bagian Keuangan

Sedangkan tugas dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

a. Camat

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahanyang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
   a. Mengkoordinasi kegiatan ketentraman dan ketertiban umum.
   b. Mengkoordinasi upaya ketentraman dan ketertiban umum.
   c. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan.
   d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
   e. Mengkoordinasi penyelengaraan kegiatan pemerintahan.
   f. Membina penyelengaraan pemerintah desa dan kelurahaan.
   g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahaan.
   h. Melakukan pengelolaan administrasi umum yang meliputi sekretariatan, program, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan organisasi di kecamatan.
   i. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan tugas-tugas pelimpahan wewenang yang telah diberikan oleh Bupati kepada Camat.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

j. Membuat kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.
k. Menjalankan kebijakan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi ditingkat Kecamatan.
l. Membantu Bupati dalam merumuskan kebijakan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dalam bidang pembangunan di tingkat Kecamatan.
m. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan.
n. Menyelenggarakan dan membina keamanaan dan ketertiban di wilayah kerja.
o. Melaksanakan pembinaan karir pegawai dilingkungan kecamatan.
p. Memberikan saran atau pertimbangan kepada Bupati melalui sekertaris daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
q. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Kecamatan.
r. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan.
s. Mendisposisi surat-surat kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
t. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
u. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

b. Sekretariat Kecamatan

1. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibagian umum dan kepegawaian, perencanaan dan bagian keuangan.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
   a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
   b. Memberi petunjuk, membagi tugas membimbing bawahab agar pelaksanaan tugas berjalan lancer dan tertib.
   c. Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanaan administratife.
   d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
   e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
   f. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
   g. Melaksanakan pengelolaan administrasi program.
   h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
   i. Merencanakan penyusunaan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
   j. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen lainnya.
   k. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanaan kantor.
   l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

m. Mempersiapkan penyelengaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi 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 perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
q. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
r. Menyampaikan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
s. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilain sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.
t. Melaksankan tugas lain yang diperintahkan atasan.

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

1. Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang umum dan kepegawaian.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
   a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
   b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
   c. Membantu sekretaris melaksanaan pengelolaan administrasi umum.
   d. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
   e. Membantu sekretaris melaksanaan pengelolaan administrasi perlengkapan.
   f. Mengadakan, memonomori dan menstribusikan surat masuk dan surat keluar.
   g. Melakukan pekayanan dan memproses kartu keluaga dan kartu penduduk.
   h. Memeriksa meneliti mangarsip surat masuk dan surat keluar.
   i. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanaan kantor.
   j. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan lainnya.
   k. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
   l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
   m. Menilai prestasi kerja bawahaan dengan mengisi buku catatan sebagai bahan penilain DP-3 bawahan.
   n. Melaksanakan tugas lain yang di perintah oleh atasan.

d. Sub Bagian Perencanaan

1. Sub bagian Perencanaan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang perencanaan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
   a.Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
   b.Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
   c.Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi program kerja.
   d.Mengumpul, mengelola, menganalisa data sebagai bahan acuan dalam penyusunan kerja.
   e.Melakukan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja.
   f.Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas.
   g.Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai bahan penyusunan laporan.
   h.Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
   i.Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
   j.Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban tugas.
   k.Menilai prestasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilain DP-3 bawahan.
   l.Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan.

e. Sub Bagian Keuangan

1. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang keuangan.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
   a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
   b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
   c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunaan administrasi keuangan.
   d. Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran.
   e. Melakukan pengawasan dan pengedalian pengunaan anggaran.
   f. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan pembedaharaan.
   g. Melakukan dokumen tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan.
   h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku.
   i. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
   j. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
   k. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

f. Seksi Pemerintahan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Seksi pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang pemerintahan.
2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
    a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
    b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
    c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
    d. Melaksankan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemerintahan.
    e. Membuat program kerja dibidang pemerintahan dan masyarakat.
    f. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa dan Kelurahaan.
    g. Melakukan monitoring dalam penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa.
    h. Menyelenggarakan administrasi di bidang pertahanan.
    i. Melakukan dan menfasilitasi terhadap penyelisian perselisihan yang timbul antara Pemerintahan Desa dan BPD.
    j. Memproses usul pemberhentian dan pengangkatan Kepala Desa yang diusulkan oleh BPD.
    k. Memproses usulan tentang pengangkatan karakter Kepala Desa yang diusulkan oleh BPD.
    l. Memproses usulan tentang pengangkatan dan pemberhentian anggota perwakilan desa (BPD) dan pelantikan anggota BPD.
    m. Melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas anggota badan perwakilan desa (BPD).
    n. Menyiapkan data monografi desa.
    o. Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas Kepala Desa sebelum disyahkan oleh BPD.
    p. Memeriksa hasil kerja bawahan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan.
    q. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepala sekcam.
    r. Melakukan dan menfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara Pemerintah Desa.
    s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketetuan yang berlaku.
    t. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
    u. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
    v. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

1. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Ketentraman dan Ketertiban Umum.
2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
    a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.

c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.

d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum.
e. Membuat program kerja dibidang trantib.
f. Melakukan pembinaan terhadap perlindung masyarakat.
g. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya ketebtraman dan ketertiban masyarakat.
h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemilihan Kepala Desa dan pemilihan pemilihan Anggota Perwakilan Pemilihan Desa (BPD).
i. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah.
j. Membantu camat dalam pengawasan dan pemantauan dalam terhadap penggusuran maupun pelaksanaan setiap izin yang dikeluarkan, aturan Daerah atau ketentuan yang berlaku.
k. Melakukan kegiatan dan pemantauan terhadap pengembangan dan potensi dan kualitas sumber daya alam.
l. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanaan.
m. Memproses rekomendasi terhadap penertiban izin sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi kepemudaan.
o. Menyampaikan saran dan pertimbanga kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
p. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
q. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
r. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

h. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Pemberdayaan Masyarakat
2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
   a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
   b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
   c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
   d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat
   e. Membuat program kerja di bidang pemberdayaan masyarakat.
   f. Melakukan pembinaan usaha gotong-royong masyarakatan dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

g. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan aset Desa dan Kelurahan.
h. Melaksanaan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana.
i. Menyiapkan bahan penyusunan program dibidang pemberdayaan masyarakat.
j. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan yang diberikan pemerintah kepala desa dan kelurahan.
k. Melakukan usulan anggaran pembangunan Kecamatan.
l. Meneliti usulan anggaran yang diajukan oleh desa dan kelurahan.
m. Melakukan koordinasi dengan pemerintah kepala desa dan kelurahan.
n. Memeriksa hasil kerja bawahan.
o. Menyiapkan bahan laporan dibidang pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan sebagai pertanggung jawaban kepada atasan.
p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkag-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertangr.
r. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
s. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.gung jawaban pelaksanaan tugas.

I. Seksi Kesejahteraan Sosial

1. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Kesejahteraan Sosial.
2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
   a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
   b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
   c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
   d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan kesejahteraan social.
   e. Membuat program kerja di bidang kesejahteraan social.
   f. Melaksanakan pembinaan terhadap kehidupan kerukunaan beragama dan antar umat beragama.
   g. Membina kegiatan badan amil zakat dan lembaga amil zakat.
   h. Membantu pembinaan keluarga berencana.
   i. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar beragama dan hari besar nasional.
   j. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewanitaan.
   k. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan social.
   l. Melakukan koordinasi dan pengendalian serta membantu pelaksanaan penanggulangan masalah bencana alam, wadah penyakit menular serta rawan pangan.
   m. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba dan masalah social.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi sosial, organisasi keagamaan.
o. Melakukan pembinaan terhadap kesejahteraan keluarga.
p. Meneliti dan melegalisasi surat keterangan ahli waris yang diterbitkan Kepala Desa dan Lurah.
q. Memproses surat-surat keterangan miskin dan tidak mampu.
r. Membantu pembinaan PKK.
s. Menyiapkan bahan laporan dibidang kesejahteraan sosial sebagai pertanggung jawaban atasan.
t. Menyampaikan saran dan perimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan berlaku.
u. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
v. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
w. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Beberapa pertanyaan akan muncul dalam suatu penelitian, yaitu pernyataan mengenai identitas dari informan penelitian sangatlah wajar. Maka pada dasarnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas informen, informen dalam penelitian ini yaitu seorang yang memberikan informasi dan diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang ditanyakan secara jelas dan lengkap. Informen tersebut didapatkan dari dari Kepala UPTD Kependudukan, staff UPTD Kependudukan, dan masyarakat yang mengurus e-KTP di Kecamatan Pangkalan Kuras.

Dalam penelitian ini tentang analisis pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, dengan ini penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informen yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informen, usia informen, dan pendidikan informen.

Untuk mengetahui identitas keyinformen dan informen bias dilihat pada tabel keteranagn dibawah ini yaitu :

Tabel V.1: Identitas Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Yusnani S.Ip	Kepala Dinas UPTD	Key informen
2	Lina Sari	Staf UPTD	Informen
3	Mahmudi	Staf UPTD	Informen
4	Maya	Masyarakat	Informen
5	Anita	Masyarakat	Informen

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa informen yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah Empat (4) orang yang terdiri dari satu key informen yaitu kepala Dinas UPTD Kependudukan, dua oaring staf UPTD Kependudukan, dan dua Masayarakat kecamatan pangkalan kuras kabupaten pelalawan.

1. Usia informen

Usia merupakan salah satu factor yang menentukan mengenai jelesan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi penelitian. Usia informen yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat analisis dan pemahaman informen terhadap pernyataan wawancara yang akan diajukan guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

Kematangan pemikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan yang harus dilakukan maka usia sangat berpengaruh dalam tingkatan ini, sehubung dengan keterkaitan Antara umur dengan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka tabel dibawah ini akan digambarkan kriteria umur informen sebagai berikut :

Tabel V.2: Umur Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1	15-25	2	40%
2	25-35	1	20%
3	35-45	2	40%
Jumlah		**5**	**100%**

Sumber : Data penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informen dan informen yang terdiri Kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras dengan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

keriteria umur 15-25 tahun dengan persentase 40% sedangkan umur 25-35 berjumlah 1 orang dengan persentase 20% sedangkan umur 35-45 berjumlah 2 orang 40%.

2. Jenis kelamin

Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informen tidak berpengaruh kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informen tersebut bersedia memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Jenis kelamin informen tidak berpengaruh terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bias dijadikan patokan untuk menentukan pemahaman maupun pola piker terhadap suatu masalah penelitian. Untuk lebih selasnya dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3: Jenis Kelamin Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

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

Sumber: Data Olahan Penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informen dan informen yang terdiri dari kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, staff UPTD Kependudukan dan masayarakat Kecamatan Pangkalan Kuras berdasarkan jenis kelamin terdiri dari satu orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 20 % dan empat orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 80%.

3. Tingkat Pendidikan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dalam suatu penelitian jawaban yang diberikan oleh informen dari hasil menjawab pertanyaan yang diajukan merupakan data yang harus di analisis. Hal ini dikarenakan jawaban dari setiap informen tidak akan sama persis Antara informen satu dengan informen lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh tingkat pemahaman informen terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian, pemahaman informen juga tidak akan pernah terlepas dari tungkat pendidikan yang pernah ia lalui.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, dilihat dari tingkat pendidikan informen dalam penelitian analisis pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik di kecamatan pangakalan kuras kabupaten pelalawan, yaitu sebagai berikut :

Tabel V.4: Tingkat pendidikan Informen Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	-	-
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	4	80%
4	Diploma III (D3)	-	-
5	Strata 1 (S1)	1	20%
Jumlah		**5**	**100%**

Sumber : Data Olahan Penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa key informen dan informen yang terdiri dari keapala UPTD Kependudukan , staff UPTD Kependudukan dan masyarakat berdasarkan jenjang pendidikan yaitu sebanyak 1 orang berpendidikan S1 dengan persentase 20% dan kemudian 4 orang berpendidikan SMA denagn persentase 80%.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

B. Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP konvensional yang telah bertahun-tahun diberlakukan oleh Pemerintahan Indonesia serta digunakan oleh masyarakat Indonesia dianggap memiliki beberapa kekurangan-kekurangan seperti tidak efektif untuk memberikan data kependudukan karena KTP konvensional memungkinkan satu penduduk Indonesia memiliki beberpa KTP.

Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang mana dalam hal ini dalam pembuatannya masih ada kendala yang mana infrasetruktur proses pembuatan KTP elektronik kurang mendukung sehingga mengakibatkan terhambatnya proses perekaman e-KTP dan waktu penyelesaian KTP elektronik tersebut masih ada keterlambatan. Untuk mengetahui Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagai mana pada pemabahasan dibawah ini :

1. Transparansi

Mardiasmo dalam Kristianten (2006:45) menyebutkan Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat. Pelayanan yang bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Kemudian transparansi adalah sesuatu hal yang nyata, jelas, dan terbuka serta dapat dipertanggung-jawabkan keberadaannya. Dalam hal ini kata transparansi sendiri lebih ditekankan sebagai sebuah bentuk tindakan/sikap yang dilakukan oleh sesorang atau kelompok orang terhadap pihak atau orang lain yang berkepentingan pada sebuah hal yang mereka kerjakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yusnani S.Ip beliau selaku Kepala UPTD Kependudukan di Kecamatan Pangkalan Kuras dalam indikator Transparasi mengenai informasi pengurusan e-KTP bias kita dapatkan dengan cara terbuka, beliau mengatakan bahwa :

> *"Dalam hal ini mengenai keterbukaan informasi saat ini sudah terbuka siapa saja bias mendapatkan informasi yang sesuai dengan mereka buthkan dan mudah untuk didapat di kecamat sendiri dalam pembuatan E-KTP ini sampai di proses pereamaan saja dan pencetakan di lakukan di kantor pencatatan sipil yang terletak di kecamatan pangkalan kerinci ibukota kabupaten pelalawan lokasinya cukup jauh ditempu dari kecamatan pangkalan kuras"*
> *(Yusnani, Ketua UPTD, Rabu 08 Juli 2020 Jam 10.00 wib)*

Sedangkan untuk kondisi pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di UPTD Kependudukan di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan apakah mudah diakses, beliau mengungkapkan sebagai berikut :

> *"sebagaiman yang telah saya sebutkan mengenai keterbukaan informasih sudah bagus siapa saja bisa mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, begitupun soal akses akses pengurusan mudah didapatkan jugan". (Yusnani, Ketua UPTD Kependudukan , Rabu 08 Juli 2020 Jam 10.00 wib)*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Menurut Ibu Yusnani S.Ip selaku kepala UPTD Kependudukan mengenai Teransparannya informasi saat ini masayarakat bias mendapatkan informasi mengenai pembuatan e-KTP sehingga masayarakat tidak mengalami kebingungan lagi dalam mencari informasi terkait e-KTP tersebut, sesuai dengan Teori Kualitas Pelayanan Publik Menurut Sinambela dengan indicator pertama adalah transparansi bahwa kepala UPTD memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pembuatan e-KTP. Walaupun demikian, masih adanya masyarakat yang tidak memanfaatkan informasi yang telah teransparan ini ada masayarakat yang tidak memahami dan tidak mau tau mengenai informasi tersebut, sedangkan untuk di kecamat sendiri dalam pembuatan e-KTP ini masih terhambat seperti dalam pengerjaan hanya sampai di proses pereamaan saja. Kalau pencetakan e-KTP nya di lakukan di kantor pencatatan sipil Kabupaten.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Staff yang mengurus pembuatan e-KTP yang bernama Lina, mengenai persyaratan atau alur pengurusan e-KTP apakah mudah untuk dimengerti oleh masyarakat, beliau mengatakan bahwa :

> *"untuk persyaratan atau alur pengurusa e-KTP di kecamatan pangkalan kuras suda jelas, tetapi masayarakat untuk di desa masih kurang mengerti mengenai alur pengurusannya dikarnakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras atau yang bersangkutan dalam menginformasikan alur pengurusan e-KTP, sedangkan untuk kelurahan Sorek Satu Pangkalan Kuras masyarakatnya sudak cukup memahami karna sosialisasi di kelurahan sangat baik"*
> *(Lina yang sebagai staff pengurusan e-KTP, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut Staff yang mengurus pengurusan e-KTP di UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, untuk masyarakat yang tingal di desa dalam

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengurusan e-KTP kurang mengerti cara mengurusnya karena kurang sosialisai terkait dengan cara pengurusan e-KTP yang dilakukan pihak UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras. Sedangkan untuk masyarakat yang tinggal di sekitar kelurahan sorek satu sudah mengetaui alur atau prosedur pengurusan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Kuras informasinya jelas di dapatkan.

Sedangkan menurut salah satu masayarkat yang bernama Maya yang mengurus e-KTP mengenai pelayanan pengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras apakah mudah diakses masayarakat, dan hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Saya rasa dalam mengakses informasi alur pengurusan e-ktp untuk saat ini di kecamatan pangkalan kuras mudah dan jelas dan dapat di mengerti oleh kami karena informasinya jelas dan seringnya dilakukan sosialisasi oleh pihak yang bersangkutan terkait pengurusan e-KTP tersebut"*
> *(Maya salah satu masayarakat yang membuat e-KTP, Rabu 08 juli 2020)*

Maya salah satu masyarakat dari kelurahan sorek satu mengatakan bahwa pelayanan pengurusan e-KTP mudah di akses karena adanya sosialisasi yang di lakukan pihak Kecamatan dengan pihak kelurahan dan pihak kelurahan akan menginformasikan kepada RT/RW di lingkungan Kelurahan Sorek Satu memudahkan masayarakat dalam mengurus e-KTP sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan dalam mengurus e-KTP jika mereka mendatangi kantor UPTD Kependudukan pelayanan pembuatan e-KTP.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai analisis pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dalam keterbukaan informasi sudah baik tetapi terkendala pada masyarakat yang tingal di desa.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor UPTD Kependudukan Kecamat Pangkalan Kuras pada Hari Rabu 08 Juli 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator Transparansi terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamtan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, sejauh ini mengenai ketransparan dalam pelayanan e-KTP penulis informasi pengurusannya sudah bagus di kelurahan tetapi di desa banyak masyarakat yang belum tau prosedur atau alur pelayanan pengurusan e-KTP tersebut karena kurangnya sosialisasi pihak kecamatan dalam menyebarkan alur dan menginformasikan pengurusanya kepada pihak desa.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat diartikan bahwa pengetahuan dan adanya pertanggung jawaban tehadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula di dalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang mencakup di dalam mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah dihasilkan.

Menurut Indra Bastian (2010:385) Akuntabilitas merupakan akuntabilitas Publik adalah kewajiban untuk menyampaikan pertanggungjawaban atau untuk menjawab, menerangkan kinerja, dan tindakan seseorang atau badan hukum dan pimpinan kolektif atau organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangna untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggung jawaban terhadap hasil dan kinerjanya. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah bentuk kewajiban untuk menyampaikan laporan atau pertanggung jawaban kepada pihak-pihak yang berkepentingan baik oleh seseorang atau sekelompok orang (organisasi) yang telah menerima amanah dari pihak-pihak lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yusnani S.Ip beliau selaku Kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, mengenai indikator akuntabilitas pertanyaan tentang bagaimana biaya yang dikelurkan dalam pengurusan e-KTP, Yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Dalam pembiayaan penurusan e-KTP di UPTD Kependudukan Kecatan Pangkalan Kuras ini tidak adanya pungutan biaya apa pun kalau masyarakat membawa persyaratan sesuai prosedurnya. Namun terdapat masyarakat desa memakai jasa Calo untuk mengurus e-KTP di UPTD Kependudukan di kecamatan Pangkalan Kuras. Di karenakan masyarakat yang kurang mengerti akan prosedur ditambah lagi rumahnya yang jauh dari UPTD Kependudukan tersebut dan masyarakat desa yang tidak mau ribet dalam pengurusannya. Maka dari itu sehingga mereka membayar orang yang mengurus e-ktp di kecamatan supaya mendapatkan e-KTP tersebut dengan cepat dikarnakan kalu mereka ingin cepat mendapatkan e-KTP dalam sehari selesai mereka bias langsung pergi ke kantor pencatatan sipil atau capil tetapi dikarenakan tempat tinggal mereka jauh jauh lagi dari kantor Catatan Sipil sehingga mereka menggunakan perantara dalam mengurus e-KTP tersebut".*
>
> *(Yusnani S.Ip selaku ketu UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Selanjutnya sedangkan untuk prosedur yang digunakan dalam pengurusan e-KTP apakah masayarakat mudah memahaminya Ibu Yusnani mengatakan bahwa:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

"Terkait prosedur pengurusan e-KTP di Kantor Dinas UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras masyarakat sudah mulai memahami prosedur atau alur pelayanan pengurusannya mereka sudah membawa persyaratan yang sudah di tetapkan atau di butukan oleh pengurus atau staffnya. hai ini di karenakan sosialisasi tentang prosedur pengurusan atau alur yang dilakukan pihak yang terkait sudah baik dan di kantor ini juga suda tertera alur pelayanan pengurusan e-KTP tersebut. (Yusnani S.Ip selaku ketu UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)

Ibu Yusnani S.Ip mengatakan bahwa pembiayaan dalam pembuatan e-KTP itu tidak ada pungutan biaya sama sekalai dalam pembuatannya namun ada juga masayarakat yang mengeluarkan uang untuk cepat mendapatkan e- KTP dengan cara cepat yang mana biasanya hal ini dikarenakan rumah mereka yang jauh dari kantor pengurusan e-KTP tersebut dan masyarakat desa yang tidak mau ribet dalam pengurusannya. Bila masyarakat ingin mendapatkan e-KTP tersebut dengan cepat bias dating langsung ke kantor pencatatan sipil tersebut tetapi di karenakan jaraknya lebih jauh maka masyarajat memili cara cepat dengan cara membayar orang pihak camat supaya cepat mendapakanya.

Kemudian untuk peneliti juga mewawancarai Staff yang bernama Lina, mengenai pemahaman masyarakat mengenai prosedur atau alur pengurusan e-KTP tersebut, beliau mengatakan bahwa :

"Dalam pembuatan e-KTP ini saya sebagai salah satu staff yang bekerja dikantor ini dan melihat bagai mana masayarakat dalam memahami prosedur pembuatan e-KTP ini sudah cukup baik, jika ada masayarakat yang tidaak memahaminya kami akan menjelasakan bagamana prosedurnya, sedangkan dalam pembiayaan dalam pembuatan e-KTP ini tidak memiliki biaya (gratis)"
(Lina salah satu staff, Rabu 08 juli 2020 pukul 10.00 wib)

Lina staff UPTD Kependudukan mengatakan masyarakat sudah memahami prosedur pengurusan e-KTP di kecamatan tersebut, jika ada masyarakat yang tidak

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

memahami prosedur pelayanannya para staff akan menjelaskan bagaimana prosedur pengurusan e-KTP tersebut. Dalam pembutan e-KTP tidak ada pemungutan biaya sepersen pun masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang telah ditentukan.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat bernama Maya yang Sedangkan mengurus pembutan e-KTP. Dengan pertanyaan, apakah pelayanan pengurusan e-KTP para staff sudah memberikan pelayanan yang memuaskan :

> *"Untuk saat ini didalam pertanggung jawaban dalam pembuatan e-KTP ada beberapa staff yang kurang bertanggung jawab sehingga terjadinya antrian yang panjag dalam perekaman, sedangkan dalam biaya kami tidak ada merasa keberatan sama sekali dan prosedur yang ada saat ini kami cukup memahaminya"*
> *(Maya salah satu masyarakat yang membuat e-KTP, Rabu 08 juli 2020)*

Maya sebagai masyarakat mengatakan bahwa dalam pelayanan pengurusan e-KTP beberapa staff kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti seringnya pergi dari ruangan dan Cuma satu staff yang bekerja sehingga terhambatnya penyelesaian pengurusan e-KTP tersebut.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai analisis pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di kantor UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Kuras tidak dipungut biaya hanya saja masyarakat desa yang bertempat tinggal jauh dari tempat pengurusan e-KTP tersebut menggunakan jasa calo atau pelantara untuk mengurus

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

nya supaya cepat mendapatkan e-KTP mereka akan mengeluarkan uang supaya cepat mendapatkannya.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor UPTD Kependudukan Kecamat Pangkalan Kuras pada Hari Rabu 08 Juli 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator akuntabilitas terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di UPTD Kependudukan Kecamtan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, sejauh ini mengenai akuntabilitas atau prosedur, tidak ada biaya yang dikeluarkan dalam prosedur pengurusan e-KTP tersebut di Kantor UPTD Kependudukan tersebut. Tetapi ada masyarakat yang rumahnya yang jauh dan tidak ingin ribet dalam pengurusan e-KTP tersebut mereka akan menggunakan jasa calo untung mengurus e-KTP mereka sampai selesai.

3. Kondisional

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai denagan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yusnani S.Ip beliau selaku Kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, mengenai indikator kondisional dengan pertanyaan apakah pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Pangkaln Kuras telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masayarakat, Beliau mengatakan bahwa :

> *"Didalam pelayanan kami memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin untuk kenyaman masayrakat namun dalam pelayanan kami masih terdapat kekurangab-kekurangan yang saat ini belum bias kami penuhi".*
> *(Yusnani S.Ip, selaku Ketua UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selanjutnya untuk pelayanan pengurusan e-KTP di kantor UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras apakah telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus e-KTP. Beliau mengatakan bahwa :

> *"kami akan memberikan pelayanan kepada masayarakat yang ingin membuat e-KTP namun saya sebagai ketua UPTD Kependudukan saya memiliki kendala dalam memberikan pelayanan dikarenakan staff kami yang memiliki jumlah yang sedikit dan staff saya ada juga yang tidak masuk terkena ada hal lain sehingga pelayanan tidak maksimal kami berikan yang sering tidak ada di ruangan disaat kami masih terkendala terhadap staff yang tidak memiliki rasa tanggung jawab"*
> *(Yusnani S.Ip, selaku ketua UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Ungkapan Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan yang mana dalam memberikan pelayanan beliau sudah berusaha memberikan yang terbaik meski ada juga para staff tidak bertanggung jawab dalam memberi pelayanan pengurusan yang mana para staff tidak ada di ruangan di saat jam kerja cuma ada satu staff yang melayani masyarakat yang mengurus e-KTP tersebut. Kemudian untuk, peneliti juga mewawancarai staf yang bernama Lina yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Dalam pelayanan pengurusan e-KTP saat ini sudah cukup efesiensi dan sudah sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima yang kami berikan"*
> *(Lina salah satu staff, Rabu 08 juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut Lina, mereka sudah memberikan pelayanan yang sudah cukup efesiensi dan sudah sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima pengurusan e-KTP. Sedangkan menurut salah satu masayarkat yang bernama Maya mengatakan bahwa :

> *"Seperti yang saya lihat bahwa pelayanan yang kami dapatkan dalam pengurusan e-KTP sudah sesuai dengan kondisi penerima walaupun kurang baiknya tanggung jawab staff dalam memberikan pelayanan."*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

(Maya sebagai masayarakat, Rabu 08 juli 2020)

Menurut masyarakat maya mengatakan pelayanan yang diterima oleh mereka sudah sesuai dengan kondisi pemberi pelayanan tetapi masalahnya adalah pemberi pelayanan belum efesien dalam pekerjaan memberikan pelayanan para staff yang yang sering tidak ada di ruangan saat bekerja.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai analisis pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras dalam memberikan pelayanan efesien sesuai kemampuan para staff kepada masayarakat yang ingin membuat e-KTP tetapi juga terkendala pada staff yang tidak memiliki rasa tanggung jawab seperti di saat jam kerja tidak ada diruangan cuma hanya ada satu petugas yang bekerja sehingga lama dalam memberi pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor dinas UPTD Kependudukan Kecamat Pangkalan Kuras pada Hari Rabu 08 juli 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator kondisional terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamtan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, sejauh ini mengenai Kondisional dalam pelayanan e-KTP penulis masih melihat kurang tanggung jawabnya staff dalam pelayanan, staff yang berjumlah 3 orang tersebut sering tidak lengkap di saat jam pelayanan berlangsung seperti staff sering meninggalkan ruangan di saat jam kerja, staff yang selalu tidak lengkap di setiap hari jam kerjanyadan kadang-kadang tidak masuk dengan alasan lain sehingga dengan tidak lengkapnya staff dalam pelayanan membuat pelayanan pengurusan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

memakan waktu yang cukup lama dan terjadi antrian yang panjang. Dan di kantor tersebut juga terdapat kekurangan tampilan fisik kantor UPTD tersebut seperti ruangan yang kurang bagus karena bekas kantor Camat lama belum direnovasi dan terbatasnya tempat duduk untuk masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP.

4. Partisipatif

Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosi dari seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorong mereka untuk menyokong kepada pencapaian tujuan kelompok tersebut dan ikut bertanggungjawab terhadap kelompoknya.

Menurut Made Pidarta dalam Siti Irene Astuti D. (2009: 31-32), partisipasi adalah pelibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan dapat berupa keterlibatan mental dan emosi serta fisik dalam menggunakan segala kemampuan yang dimilikinya (berinisiatif) dalam segala kegiatan yang dilaksanakan serta mendukung pencapaian tujuan dan tanggung jawab atas segala keterlibatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yusnani S.Ip beliau selaku Kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, dengan indikator partisipasif menegenai bagaimanan bentuk menampung aspirasi masyarakat, beliau mengatakan sebagai berikut :

> *"Untuk saat ini tempat penampungan aspirasi masayarakat belum ada disediakan biasanya tempat penampungan aspirasi itu berbentuk kotak saran, namun di kantor pelayanan kami belum tersedia diarnakan tempat yang kami tempati ini adalah tempat kantor camat yang sebelunya sehingga belum ada renovasi"*
> *(Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Selanjutnya bagaimana kekurangan pelayanan ini dalam penampung aspirasi masayarakat, Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Untuk saat kami memiliki banyak kekurangan dalam menamapung aspirasi masyrakat salah satunya kami tidak menyediakan kotak saran sebagai masukan kepada kami yang melayani masayarakat tersebut"*
> *(Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut ketua UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, dilihat dari hasil wawancara bahwa pihak UPTD Kependudukan tidak menyedikan tempat untuk menampung aspirasi masyarakat yang mana beliau juga mengatakan biasanya tempat menampung aspirasi itu berbentuk kotak saran itu salah satunya, adapun alasan tidak tersedianya dikarnakan tempat pelayanan saat ini merupakaan tempat yang kantor Camat sebelumnya dan belum direnovasi sehingga belum diseduiakannya kotak saran namun mereka akan menyediakannnya dengan secepat mungkin agar biasa menampung aspirasi dari masayarakat. Kemudian untuk, peneliti juga mewawancarai staff yang bernama Lina, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Dalam hal ini kami memiliki kekurangan dalam menampung aspirasi masayarakt ini dikarenakan belum adanya perbaikan atau renovasi dalam kantor pelayanan kami ini."*
> *(Lina sebagai staff , Rabu 08 juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut Lina, juga mengatakan bahwa belum adanaya renovasi kantor tersebut sehingga kotak saran belum disediakan. Sedangkan menurut masayarkat yang bernama Maya dan Anita yang melakukan pengurusan e-KTP, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Untuk aspirasi kami sebagai masayarakat saat ini belum tersalurkan denagn baik karna ada beberapa masayarakat yang tidak mengerti fungsi*

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

dari adanya kotak saran, namun dikantor ini belum tersedianya kotak saran yang mana ini berfungsi untuk memperbaiki pelayanannya"
(Maya salah satu masyarakat, Rabu 08 juli 2020)

Menurut masyarakat Maya dan Anita mengatakan mereka tidak ada melihat kotak saran di kantor tersebut dan mereka juga kurang menegerti fungsi adanya kotak saran tersebut.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai analisis pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras dalam penampungan aspirasi masayarakat belum ada disediakan biasanya tempat penampungan aspirasi yang berbentuk kotak saran, karena kantor pengurusan e-KTP ini bekas dari kantor Camat lama dan belum dilakukan renovasi sehingga belum terlalu lengkap fasilitas tersebut.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di kantor UPTD Kependudukan Kecamat pangkalan kuras pada Hari Rabu 08 Juli 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator Partisipatif terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamtan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, di lihat oleh penulis kondisi kantor kurang baik karena bekas kantor Camat lama dan belum direnovasi dan tidak ditemukan ketidak tesediyaanya tempat untuk menampung aspirasi masyarakat yang mana biasanya dalam bentuk kotak saran maupun bentuk yang lainnya.

5. Kesamaan Hak

Kesaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apaun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dll.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yusnani S.Ip beliau selaku Kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, dalam indikator kesamaan hak dengan pertanyaan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masayarakat yang memiliki suku dan ras dan agamyang berdeda dengan-beda yang di berikan, adapun hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

> *"Dalam pelayanan ini kami tidak melakukan perbedaan antara ras yang satu dan suku yang lainnya, dalam hal ini pelayanan akan dilakukan siapa yang terlebi dahulu meminta bantuan pelayanan kami itu yang kami dahulukan namun jika adanya perbedaan itu diluar sepengetahuan saya"*
> *(Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD Kecamatan Pangkalan Kuras, yang mana pelayanan yang dilakukan antara atasan dan bawahan mereka memberikan pelayanan denagn sebaik mungkin dan tidak adanya perbedaan anatara agama, ras dan suku selama ini mereka memberikan pelayanan berdasarkan siapa yang membutuhkan layanan yang pertama menemui salah satu dari staff maka itu yang kami layani terlebih dahulu. Kemudian untuk, peneliti juga mewawancarai staf yang bernama Lina, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Terkait kesamaan hak ini sudah cukup baik namun yang menjadi masalah adalah mereka yang membuat e-KTP denagn instan atau dengan istilah KTP nembak ini memilki pelayanan yang berbeda dari masayarakat yang lain biasanya pelayanan ini dipermudah"*
> *(Lina sebagai staff , Rabu 08 juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut Lina, selaku staff pengurusan e-KTP mengatakan bahwa tidak ada perbedaan yang diberikan mereka dalam pelayanan baik itu ras, agama, ataupun suku. Tetapi yang jadi masalanya yaitu bagi masyarakat yang ingin mengurus e-KTP secara sepat dan instan di beri kemudahan. Sedangkan menurut salah satu

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masayarkat yang bernama Maya mengenai perbedaan pelayanan antara suku, agama dan ras. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Dalam pelayanan ini kami tidak melihat perbedaan pelayanan yang diberikan oleh staff baik itu dalam ras, agama dan suku. Mereka melayani kami sesuai dengan nomor urutan antrian sesuai telah diberikan".*
> *(Maya salah satu masyarakat, Rabu 08 juli 2020)*

Menurut Maya sebagai masyarakat mengatakan bahwa dalam pelayanan pengurusan e-KTP di kecamatan pangkalan kuras tidak ada perbedaan antara ras, agam, ataupun suku. Mereka memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan seperti masyarakat yang mengurus e-KTP di panggil sesuai dengan nomor antrian yang diberikan.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai analisis pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras dalam pelayanan ini tidak melakukan perbedaan antara ras yang satu dan yang lainnya, dalam hal ini pelayanan akan dilakukan siapa yang terlebi dahulu meminta bantuan pelayanan itu yang dahulukan namun jika adanya perbedaan itu diluar sepengetahuan saya.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor UPTD Kependudukan Kecamat Pangkalan Kuras pada Hari Rabu 08 Juli 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator Kesaan Hak terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamtan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, sejauh ini mengenai kesamaan dalam pelayanan antara suku, ras dan agama tidak ada terjadinya perbedaan memberikan pelayanan pengueusan e-KTP.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yusnani S.Ip, beliau selaku Kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, dalam indikator keseimbangan hak dan kewajiban mengenai pertanyaan apakah dalam pelayanan e-KTP ini telah memenuhi hak pengguna layanan. adapun hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

> *"Dalam pelaynan e-KTP saya sebagai kepala UPTD Kependudukan telah memberikan pelayann sesuai dengan apa yang masayarkat butuhkan"*
> *(Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Kemudian bagaimana bentuk keadilan antara pemberi dan penerima pelaynaan public, Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"Mengenai keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public saat ini sudah berjalan cukup baik dimna masayarkat yang menerima layanan kami berusaha memberikan pelayann denagn baik dan jika salah satu dari mereka tidak memahami pelayanan kami maka kami akan membimbing hingga mereka memahaminya"*
> *(Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Kepala UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras, telah memberikan pelayanan berdarakan apa yang masyarakat butuhkan dan dilapangan peneliti melihat bahwa masyarakat terkendala dalam jaringan yang kurang baik sedangkan pelayanan mereka kurang menanggapinya. Dalam pelayanan pengurusan e-KTP sudah menberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan. mengenai keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan ini sudah cukup baik dan apabila

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

masyarakat kurang mengerti mereka akan menjelaskan hingga mereka memahaminya. Kemudian untuk, peneliti juga mewawancarai staff yang bernama Lina, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

> *"untuk kami sebagai pemberi layanan kami telah memenuhi kewajiban kami dan begitu juga sebaliknya untuk masayrakat kami telah memberikan hak nya"*
> *(Lina sebagai staff , Rabu 08 juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut Lina, mereka sudah memberikan pelayanan dan telah memenuhi kewajiban mereka sebagai pemberi pelayanan dan sebaliknya masyarakat telah menempatkan haknya sebagai penerima pelayanan.

Selanjutnya menurut masayarkat yang bernama Anita dan Maya mengenai sudakah adil dalam menerima hak mereka sebagai penerima pelayanan :

> *"Terkait keadilan dalam pelayanan kami telah menerima sebagai mana hak kami dan begitu juga denagn kewajiban mereka sebagai staff"*
> *(Anita salah satu masyarakat, Rabu 08 juli 2020)*

Menurut Anita dan Maya, sudah menerima keadilan dan hak mereka sebagai penerima pelayanan dari staff yang memberi pelayanan tersebut.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai analisis pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Pangkalan Kuras dalam keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public saat ini sudah berjalan cukup baik dimna masayarkat yang menerima layanan kami berusaha memberikan pelayann denagn baik dan jika salah satu dari mereka tidak memahami pelayanan kami maka kami akan membimbing hingga mereka memahaminya.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di kantor UPTD Kependudukan Kecamat Pangkalan Kuras pada Hari Rabu 08 Juli 2020, peneliti menyimpulkan dari indikator Keseimbangan hak dan kewajiban Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamtan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, sejauh ini untuk keadilan antara pemberi dan penerima masih adanya masayarakat yang tidak dilayanani sesuai dengan kebutuhannya sebagai masayarakat.

C. Hambatan Dalam Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan belum optimal dengan baik karena di sebabkan beberapa faktor penghambat berdasarkan wawancara dapat di lihat sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Yusnani S.Ip beliau selaku Kepala UPTD Kependudukan di Kecamatan Pangkalan Kuras dalam indikator **Transparasi** beliau menyatakan :

> *"untuk persyaratan atau alur pengurusa e-KTP di kecamatan pangkalan kuras suda jelas, tetapi masayarakat untuk di desa masih kurang mengerti mengenai alur pengurusannya dikarnakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak camat atau yang bersangkutan dalam menginformasikan alur pengurusan e-KTP, sedangkan untuk kelurahan sorek satu pangkalan kuras masyarakatnya sudak cukup memahami karna sosialisasi di kelurahan sangat baik"*
> *(Lina yang sebagai staff pengurusan e-KTP, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)*

Menurut Staff yang mengurus pengurusan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Kuras, untuk masyarakat yang tingal di desa dalam pengurusan e-KTP kurang mengerti cara mengurusnya karena kurang sosialisai terkait dengan cara

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pengurusan e-KTP yang dilakukan pihak Kecamatan Pangkalan Kuras. Sedangkan untuk masyarakat yang tinggal di sekitar kelurahan sorek satu sudah mengetaui alur atau prosedur pengurusan e-KTP di Kecamatan Pangkalan Kuras informasinya jelas di dapatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang di lakukan peneliti di lapangan, maka dapat di simpulkan faktor penghambatnya Dalam hasil wawancara dengan Ibu Yusnani S.Ip selaku kepala UPTD Kependudukan dalam pengurusan e-KTP sangat mudah akses yang dijangkau oleh masyarakat, persyaratan atau alur pengurusa e-KTP di UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras suda jelas, tetapi masayarakat untuk di desa masih kurang mengerti mengenai alur pengurusannya dikarnakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak UPTD Kependudukan atau yang bersangkutan dalam menginformasikan alur pengurusan e-KTP, sedangkan untuk kelurahan sorek satu pangkalan kuras masyarakatnya sudak cukup memahami karna sosialisasi di kelurahan sangat baik dilakukan disana.

Kemudian berdasarkan wawancara dalam indicator **Akuntabilitas** dapat ditemukan hambatan seperti hasi wawancara dengan Ibu Yusnani S.Ip mengatakan bahwa sebagai berikut:

"Dalam pembiayaan penurusan e-KTP di UPTD Kependudukan Kecatan Pangkalan Kuras ini tidak adanya pungutan biaya apa pun kalau masyarakat membawa persyaratan sesuai prosedurnya. Namun terdapat masyarakat desa memakai jasa Calo untuk mengurus e-KTP di UPTD Kependudukan di kecamatan Pangkalan Kuras. Di karenakan masyarakat yang kurang mengerti akan prosedur ditambah lagi rumahnya yang jauh dari UPTD Kependudukan tersebut dan masyarakat desa yang tidak mau ribet dalam pengurusannya. Maka dari itu sehingga mereka membayar orang yang mengurus e-ktp di kecamatan supaya mendapatkan e-KTP tersebut dengan cepat dikarnakan kalu mereka ingin cepat mendapatkan e-KTP dalam sehari selesai mereka bias langsung pergi ke kantor

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pencatatan sipil atau capil tetapi dikarenakan tempat tinggal mereka jauh jauh lagi dari kantor Catatan Sipil sehingga mereka menggunakan perantara dalam mengurus e-KTP tersebut".
(Yusnani S.Ip selaku ketu UPTD Kependudukan, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)

Ibu Yusnani S.Ip mengatakan bahwa pembiayaan dalam pembuatan e-KTP itu tidak ada pungutan biaya sama sekali dalam pembuatannya namun ada juga masayarakat yang melakaukan pembuatan e-KTP denagn cara menggunakan jasa calo yang mana biasanya hal ini dilakukan terhadap orang kantor pembuatan e-KTP itu sendiri ini biasanya menggunkan biaya sesuai kesepakan mereka. Tetapi sampai saat ini belum adanya penindak lanjutan terhadap pembuatan e-KTP dengan cara menembak tersebut.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat bernama Maya yang Sedangkan mengurus pembutan e-KTP. Dengan pertanyaan, apakah pelayanan pengurusan e-KTP para staff sudah memberikan pelayanan yang memuaskan :

"Untuk saat ini didalam pertanggung jawaban dalam pembuatan e-KTP ada beberapa staff yang kurang bertanggung jawab sehingga terjadinya antrian yang panjag dalam perekaman, sedangkan dalam biaya kami tidak ada merasa keberatan sama sekali dan prosedur yang ada saat ini kami cukup memahaminya"
(Maya salah satu masyarakat yang membuat e-KTP, Rabu 08 juli 2020)

Maya sebagai masyarakat mengatakan bahwa dalam pelayanan pengurusan e-KTP beberapa staff kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti seringnya pergi dari ruangan dan Cuma satu staff yang bekerja sehingga terhambatnya penyelesaian pengurusan e-KTP tersebut.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan dapat disimpulkan hambatanya yaitu dalam pengurusan e-KTP masyarakat yang tidak mau menunggu lama mendapatkan e-

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

KTP tersebut mereka akan membayar para staff agar mendapatkan E-ktp dengan cepat. Mereka bias cepat mendapatkan e-KTP tersebut dengan cepat dengan mengurus langsung ke kantor pusat yaitu kantor pencatatan sipil di sana dalam sehari akan mendapatkan e-KTP yang diinginkan tetapi terkendala oleh jarak yang jauh sehingga masyarakat memilih membayar pihak yang mau mengurus e-KTP secara cepat. Dan dalam pengurusan ini masyarakat juga merasakan tidak bertangungg jawabnya para staff pada saat jam kerja tidak berada di ruangan di saat jam kerja berlangsung sehingga menghambat pelayanan pengurusan e-KTP tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dalam indikator **Partisipasif**, menurut Ibu Yusnani S.Ip selaku kepala UPTD beliau mengatakan bahwa :

"Untuk saat ini tempat penampungan aspirasi masayarakat belum ada disediakan biasanya tempat penampungan aspirasi itu berbentuk kotak saran, namun di kantor pelaayanan kami belum tersedia diarnakan tempat yang kami tempati ini adalah tempat kantor camat yang sebelunya sehingga belum ada renovasi"
(Yusnani S.Ip selaku ketua UPTD, Rabu 08 Juli 2020 pukul 10.00 wib)

Menurut ketua UPTD Kecamatan Pangkalan Kuras, dilihat dari hasil wawancara bahwa pihak UPTD tidak menyedikan tempat untuk menampung aspirasi masyarakat yang mana beliau juga mengatakan biasanya tempat menampung aspirasi itu berbentuk kotak saran itu salah satunya, adapun alasan tidak tersedianya dikarnakan tempat pelayanan saat ini merupakaan tempat yang kantor Camat sebelumnya dan belum direnovasi sehingga belum diseduiakannya kotak saran namun mereka akan menyediakannnya dengan secepat mungkin agar

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

biasa menampung aspirasi dari masayarakat. Kemudian untuk, peneliti juga mewawancarai staff yang bernama Lina, yang hasil wawancaranya sebagai berikut:

"Dalam hal ini kami memiliki kekurangan dalam menampung aspirasi masayarakt ini dikarenakan belum adanya perbaikan atau renovasi dalam kantor pelayanan kami ini."(Lina sebagai staff , Rabu 08 juli 2020 pukul 10.00 wib)

Menurut Lina, juga mengatakan bahwa belum adanaya renovasi kantor tersebut sehingga kotak saran belum disediakan. Sedangkan menurut masayarkat yang bernama Maya dan Anita yang melakukan pengurusan e-KTP, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

Untuk aspirasi kami sebagai masayarakat saat ini belum tersalurkan denagn baik karna ada beberapa masayarakat yang tidak mengerti fungsi dari adanya kotak saran, namun dikantor ini belum tersedianya kotak saran yang mana ini berfungsi untuk memperbaiki pelayanannya"(Maya salah satu masyarakat, Rabu 08 juli 2020)

Menurut masyarakat Maya dan Anita mengatakan mereka tidak ada melihat kotak saran di kantor tersebut dan mereka juga kurang menegerti fungsi adanya kotak saran tersebut.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat ditemukan hambatan menyimpulkan dari indikator Partisipatif terhadap Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamtan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan, di lihat oleh penulis kondisi kantor kurang baik karena bekas kantor camat lama dan belum direnovasi dan tidak ditemukan ketidak tesediyaanya tempat untuk menampung aspirasi masyarakat yang mana biasanya dalam bentuk kotak saran maupun bentuk yang lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan melakukan observasi dan wawancara, maka dapat di simpulkan factor penghambat terhadap

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Kemudian dalam indicator Transparasi memiliki hambatan dalam kurang pahamnya masyarakat yang tinggal di desa tentang alur atau proses pengurusan e-KTP di UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras. Dikarenakan kurangngya sosialisasi yang dilakukan pihak UPTD Kependudukan atau pihak keterkaitan dengan masyarakat yang ada didesa.
2. Dalam indicator Akuntabilitas tanggung jawab beberapa stff dalam melakukan pelayanan seperti di saat jam kerja para staff tidak ada di ruangan Cuma hanya ada satu staff yang bekerja mengurus memberi pelayanan kepada masyarakat sehingga berjalan lama pelayanan dan terjadinya antrian yang panjang.
3. Dalam indicator partipasif memiliki hambatan dalam menampung aspirasi masyarakat belum terpenukan seperti kotak saran di Kantor pengurusan e-KTP tersebut karena tempat tersebut bekas dari Kantor Camat lama belum di lakukan renovasi sehingga fasilitas terbatas dan tempat duduk untuk masyarakat yang mengantri terbatas.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai analisis pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik di kecamatan pangkalan kuras kabupaten pelalawan peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan faktor-faktor penghambat dan pendukung nya sebagai berikut :

Dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan kualitas pelayanan masih kurang maksimal dilihat dari Indikator *Transparasi,*dalam pelayanan pengurusan e- KTP hambatannya kurang pahamnya masyarakat yang tinggal di desa tentang tentang alur atau proses pengurusan e-KTP di UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras. Dikarenakan kurangngya sosialisasi yang dilakukan pihak UPTD Kependudukan atau pihak keterkaitan dengan masyarakat yang ada didesa. *Akuntabilitas,* kurangnya bagusnya pelayanan yang diberikan staff UPTD Kependudukan kepada masyarakat yang mau mengurus e-KTP, seperti staff sering meninggalkan ruangan di saat jam kerja,staff selalu tidak lengkap disetiap hari jam kerjanya ada yang tidak masuk dengan alasan lain. Dilihat dari indikator *Partisipasif,* Dalam hal ini memiliki kekurangan aspirasi masayarakt ini dikarenakan tidak adanya kotak saran dan alat perekaman hanya satu perangkat saja dan kondisi kantor yang kurang nyaman belum ada perbaikan atau renovasi dalam kantor pelayanan ini. Dilihat dari indicator *Kesamaan Hak,* dalam hal ini

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pelayanan dilakukan dengan seadilnya tidak ada perbedaan suku, ras dan agama yang menjadi perbedaan dalam pelayanan ini. Dilihat dari indicator *Keseimbangan hak dan kewajiban,* Terkait keadilan dalam pelayanan senagai mana hak kami dan begitu juga denagn kewajiban mereka sebagai staf.

B. SARAN

Adapun saran yang peneliti sampaikan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada kepala desa utuk membuat perdes yang harus ada dasarnya dalam pengurusan adminitrasi kependudukan seperti pengurusan E-KTP sehingga jasa calo tersebut tidak legal di lakukan masyarakat.
2. Diharapkan kedepannya untuk pelayanan pengurusan E-ktp di kantor UPTD Kependudukan Kecamatan Pangkalan Kuras berjalan dengan baik, Dan untuk para staff diharapkan terus meningkatkan kinerjanya pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan adanya kerjasama yang baik antara masyarakat dan pemerintah.
3. Diharapkan kepada UPTD Kependudukan dan pihak yang besangkutan Kecamatan Pangkalan Kuras untuk meningkatkan sosialisasi di tingkat desa supaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tesebut dan mengetahui prosesdur atau alur pengurusan e-KTP tersebut sehinga masyarakat tidak binggung ingin membuat e-KTP tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua.* Jakarta. Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta, Salemba Humanika.

Bastian, Indra. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. PenerbitErlangga :Jakarta

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

Ishak, Aulia (2010). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Kristianten. 2006. *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta : Rineka Cipta.

Kuper Adam & Yessica, 2000. *Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Labolo, Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Maulidiah, Sri, 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan)*. Bandung, Indah Prahasta.

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.

Ndraha, Taliziduhu. 2011 *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta. Rineka Cipta.

Nugroho, D, 2000, Otonomi Daerah: Desentralisasi Tanpa Revolusi, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Nurmadi, A, 1994. *Manajemen Pelayanan Umum* Jakarta: Bina Aksara.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Pamudji, 2004. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.

Rasyid M Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Mutiara Sumberdaya. Jakarta

Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance.* Refika Adiutama. Bandung.

Saefullah, 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum Baik,dalam Jurnal ilmu Sosial dan ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, kebijakan dan Implementasi,* Jakarta, Bumi Aks

_____.2014.*Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi),* Jakarta, Yarsif Wartampone.

Siti Irene Astuti D, 2009. *Desentralisasi dan Partisipasi dalam Pendidikan*. Yokyakarta: UNY.

Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D,* Bandung, Alfabeta.

Supriana, Tjahya, Sukiasa, Arjono. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumberdaya dan Aparatur*. Bandung: indra Prahasta.

Syafiie, Kencana, Inu. 2009. *Ilmu Pemerintahan Indonesia,* Jakarta, Rineka Cipta.

_____. 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia.* Jakarta, PT. Rineka Cipta.

_____.2014.*Ilmu Pemerintahan,* Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 2012. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

_____. 1995. *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi).* Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Wasistiono, Sadu. 2001.*Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Alqoprint, Sumedang.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

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

Wirjatmi, 2006 . *Kualitas Pelayanan Publik,* STIA LAN Press. Jakarta.

Jurnal :

Zamroni, Afifuddin, & Roni P. Widodo (2019),Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Keluran Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Dinoyokecamatan Lowokwaru Kota Malang).Jurnal Respon Publik,75

Wahyudi, Heriyani Agustina, Nurudin Siraj (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembutan Elekttronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramay. file:///E:/JURNAL%20SKRIPSI/analisis%20e-ktp%20berbasis%20e-gov.pdf

Agus Hartopo, (2013) Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Dalam Mendukung Sistem Administrasi Kependudukan Di Kota Jayapura.file:///E:/JURNAL%20SKRIPSI/jurnal%20pembutan%20e-ktp.pdf

AhmadSuprastiyo,(2018) Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Kanor Kabupaten Bojonegoro (Studi Tentang Kualitas PelayananPublik). file:///E:/JURNAL%20SKRIPSI/Pelayanan_Perekaman_Kartu_Tanda_Penduduk_Elektroni.pdf

Muhammad Jamal, (2016) Upaya Pemerintah Provinsi Riau Dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Pelaksanaan Egovernment Tahun 2014).file:///E:/JURNAL%20SKRIPSI/pembuatan%20ektp%20diprovinsi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

%20riau.pdf

Zafril Abdi Nasutio, & Jubri Panjaitan, (2018) Analisis Akuntabilitas Kerja Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Perizinan (Studi Kasus di Kantor Camat Badiri Kabupaten Tapanuli Tengah).file:///E:/JURNAL%20SKRIPSI/analisis%20pelayanan%20ktp%20&%20kk.pdf

Kamaliyah Lubis, Abdul Gani, Junindra Martua, (2019) Studi Tentang Pelayanan Perekaman Data E-Ktp Berdasarkan Uu. No. 24 Tahun 2013 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kab. Batubara.file:///C:/Users/A%20s%20u%20s/Downloads/Documents/917-1754-1-SM.pdf

Apri Susanto, (2015) Aplikasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kabupaten Pringsewu.
http://ojs.stmikpringsewu.ac.id/index.php/procidingkmsi/article/view/259

Marthina Tahadju, Daswati dan Nurhanis (2016) Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu. file:///C:/Users/A%20s%20u%20s/Downloads/Documents/7564-25126-1-PB.pdf

Ika Puji Rahayu, Hardi Warsono, Ida Hayu Dwimawanti, (2018) Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. file:///C:/Users/A%20s%20u%20s/Downloads/5140-9626-1-SM%20(1).pdf

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Dokumen :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan sebagai mana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminitrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 05 Tahun 2004 Tentang Pendaftaran Penduduk.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :