

**PELAYANAN DOKUMEN KARTU TANDA PENDUDUK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR**

Oleh :
DARSONO SUBEKTI
207121061

TESIS

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Komprehensif
Guna Memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik**

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

**PELAYANAN DOKUMEN KARTU TANDA PENDUDUK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR**

TESIS

Oleh

Darsono Subekti

NPM : 207121061

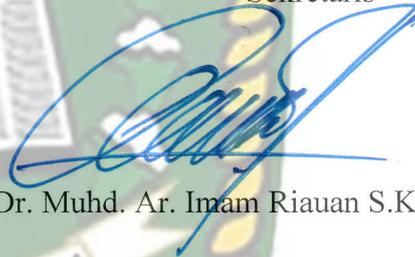
TIM PENGUJI

Ketua



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Sekretaris



Dr. Muhd. Ar. Imam Riauan S.Kom., M.I.Kom

Anggota I



Dr. Khotami, S.Sos., M.Si

Anggota II



Dr. Dia Meirina Suri, S.Sps., M.Si

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum.

**PELAYANAN DOKUMEN KARTU TANDA PENDUDUK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR**

TESIS

Nama : Darsono Subekti
NPM : 207121061
Program Studi : Ilmu Administasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing Untuk Diujikan.

Pembimbing I

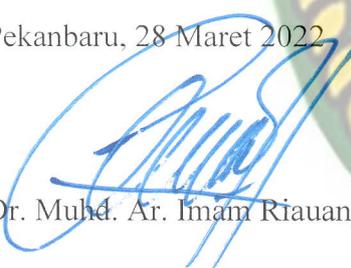
Pekanbaru, 28 Maret 2022



Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si

Pembimbing II

Pekanbaru, 28 Maret 2022



Dr. Muha. Ar. Imam Riau, S.I.Kom., M.I.Kom

Mengetahui

**Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Universitas Islam Riau**



(Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.)



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian komprehensif tesis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DARSONO SUBEKTI**
NPM : 207121061
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S.2)
Judul Penelitian : Efektifitas Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

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

1. Bahwa, naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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



Pekanbaru, Maret 2022

Pembuat Pernyataan

DARSONO SUBEKTI



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan Damai, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 090/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **DARSONO SUBEKTI**

NPM : **207121061**

Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah ,(tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 21 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi, Magister Ilmu Administrasi

Pekanbaru, 21 Maret 2022
Staf Pemeriksa

Dr. H. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si.

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 355/KPTS/PPs-UIR/2022

TENTANG

**PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI**

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
2. Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
9. Surat Permohonan Perubahan Judul **Sdr/i Darsono Subekti** tanggal 04 April 2022 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 12 Oktober 2021
10. Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 515/KPTS/PPs-UIR/2021 tanggal 17 Juli 2021 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. Muhd. Ar. Imam Riau. S.Kom.,M.I.Kom	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **DARSONO SUBEKTI**
N P M : **207121061**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**
Judul Tesis Baru : **"PELAYANAN DOKUMEN KARTU TANDA PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ROKAN HILIR".**

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU
PADA TANGGAL : 08 April 2022

Direktur,

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
NIP. 195408081987011002

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	14
2.1 Kajian Kepustakaan	14
2.1.1 Konsep Administrasi Publik.....	14
2.1.2 Konsep Birokrasi.....	25
2.1.3 Konsep Pelayanan Publik.....	29
2.1.4 Konsep Inovasi Pelayanan Publik	38
2.2 Kerangka Pemikiran	46
2.3 Penelitian Terdahulu	46
2.4 Konsep Operasional.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1 Tipe Penelitian.....	52
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	53

3.4 Informan Penelitian	54
3.5 Teknik Pengumpulan Data	56
3.6 Analisis Data	57
3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian	59
BAB IV HASIL PENELITIAN	60
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
4.1.1 Identitas Responden	60
4.1.2 Sejarah Ringkas.....	61
4.1.3 Geografis	61
4.1.4 Ekonomi	64
4.1.5 Persebaran Penduduk	65
4.1.6 Kepadatan Penduduk.....	66
4.1.7 Angka Pertumbuhan Penduduk.....	67
4.1.8 Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	68
4.1.9 Jumlah Penduduk Menurut Agama	70
4.1.10 Pendidikan.....	70
4.1.11 Perekaman dan Kepemilikan KTP elektronik	72
4.1.12 Sarana dan Prasana Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir	73
4.1.13 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....	76
4.2 Analisis Hasil Penelitian	81
4.2.1 Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.....	81
4.2.2 Prosedur Pelayanan	87
4.2.3 Waktu Pelayanan.....	92
4.2.4 Biaya Pelayanan	96
4.2.5 Produk Pelayanan.....	100
4.2.6 Sarana dan Prasarana.....	104

4.2.7	Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	109
4.2.8	Faktor Penghambat dalam Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk	114

BAB V PENUTUP	115
----------------------------	------------

5.1 Kesimpulan	115
-----------------------------	------------

5.2 Saran	117
------------------------	------------

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Kepemilikan KTP El.....	10
Tabel 2. 1 Jurnal Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1 Jumlah Informan Penelitian	55
Tabel 3. 2 Jadwal Kegiatan Penelitian, Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	59
Tabel 4. 1 Luas & Persentase Wilayah Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir	63
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelamin Per Kecamatan	66
Tabel 4. 3 Jumlah Kepadatan Penduduk	67
Tabel 4. 4 Angka Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Rokan Hilir	68
Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 6 Jumlah Penduduk berdasarkan Agama	70
Tabel 4. 7 Jumlah penduduk 7 tahun ke atas berdasarkan tingkat pendidikan	71
Tabel 4. 8 Persentase Perekaman KTP El.....	72
Tabel 4. 9 Persentase Kepemilikan KTP El.....	73
Tabel 4. 10 Data Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	73

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Pelayanan E-KTP Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. 46
- Gambar 4. 1 Prosedur Pelayanan Perekaman E-KTP Kabupaten Rokan Hilir 88



KATA PENGANTAR

Syukur *alhamdulillah*, Penulis kirimkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia-Nya kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan Judul **“Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir”**, dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditentukan oleh Program pascasarjana Universitas Islam Riau. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Direktur Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH.,M.Hum yang telah memfasilitasi serta menularkan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.

3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos.,M.Si, yang juga turut memberikan pengarahan kepada penulis dan yang selalu sabar mengarahkan dan membantu penulis selama menjalani studi.
4. Ibu Dr. Hj. Rosmayani, S.Sos.,M.Si, dan Bapak Dr. Muhd. Ar. Imam Riauan, S.Kom.,M.I.Kom, selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung.
5. Ayahanda dan Ibunda tercinta atas motivasi dan kasih sayang, doa restu yang tidak ternilai harganya serta kakak, adik dan seluruh keluarga besar saya yang banyak memberikan semangat, motivasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
6. Segenap staf Pengajar, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Islam Riau, yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga dan tak ternilai untuk bekal Penulis di masa yang akan datang;
7. Seluruh Staf Bagian Akademik, Bagian Kemahasiswaan, Tata Usaha serta Karyawan Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan Proposal Tesis ini;
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Proposal Tesis ini.

Akhir kata, Penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun ilmu pengetahuan, demi kesempurnaan dalam penulisan selanjutnya.

Pekanbaru, 29 Maret 2022

Penulis,

Darsono Subekti



**PELAYANAN DOKUMEN KARTU TANDA PENDUDUK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR**

**ABSTRAK
DARSONO SUBEKTI**

Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Rokan Hilir mengalami permasalahan dalam memenuhi kebutuhan E-Ktp di masyarakat. Permasalahan muncul akibat kondisi geografis dan kompleksitas permasalahan data masyarakat yang tidak sinkron dengan sistem data E-Ktp. Ditambah lagi belum tersedianya unit pelayanan terpadu di tingkat kecamatan dan menyebabkan masyarakat harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Hal ini menimbulkan asumsi masyarakat yang merasa dipersulit dalam pelayanan E-Ktp. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk dan mengetahui hambatan-hambatannya di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan subjek penelitian 1 orang key informan yang merupakan kepala dinas, 2 orang informan penanggungjawab pelaksana pelayanan E-Ktp dan 10 orang masyarakat yang melakukan permohonan layanan E-Ktp. Teori yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada indikator standar Prosedur Pelayanan publik yang meliputi: Waktu pelayanan; Biaya pelayanan; Produk pelayanan; Sarana dan prasarana; Kompetensi petugas pemberi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan e-Ktp sudah dilakukan dengan cukup baik karena masyarakat dengan mudah dapat mendapatkan layanan dokumen kartu tanda penduduk. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan Pelayanan adalah jaringan internet dan peralatan E-Ktp yang mengalami kemacetan, masih adanya pegawai yang melanggar prosedur pelayanan, kurangnya SDM, jarak dari satu desa dengan pusat pemerintah daerah tempat perekaman E-Ktp yang jauh, kurangnya kesadaran masyarakat dalam tertib administrasi.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan E-Ktp, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Rokan Hilir

POPULATION CARD DOCUMENT SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF ROKAN HILIR DISTRICT

ABSTRACT

The implementation of identity document services in Rokan Hilir Regency has many problems to serve public needs. Problems arise due to geographical conditions and the complexity of community data problems that are not in sync with the E-Ktp data system. In addition, there is no integrated service unit at the sub-district level and causes people to have to come to Rokan Hilir Regency. This raises the assumption that public found difficulty to provide E-Ktp services. The purpose of this study is to determine of effectiveness Identity Card Document Service and to find out the obstacles in the Population and Civil Registration Office of Rokan Hilir Regency. The research method used in this study is a qualitative research method with a descriptive type of research. Data was collected by interviews, observations, and documentation. this research involve 1 of key informant who is the head of the service, 2 informants in charge of implementing E-Ktp services and 10 people who apply for E-Ktp services. Theory that used in this study refers to standard indicators of public service procedures which include: Service time; Service fee; Service products; Facilities and infrastructure; Competence of service providers. The results of the study indicate that the e-Ktp service has been carried out quite well because the public can easily get the identity card document service. The factors that hinder the implementation of the service are the internet network and E-Ktp equipment that are experiencing congestion, there are still employees who violate service procedures, lack of human resources, the distance from one village to the local government center where the E-Ktp recording is far away, lack of public awareness in an orderly manner. administration.

Key Word: *Effectiveness, E-Ktp Service, Population and Registration Office of Rokan Hilir Regency*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Proses administrasi melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan dengan tiga tingkatan hierarki formal. Pada tingkat atas, menengah, dan tingkat bawah (Anggara, 2016: 1). Fungsi sebagai atasan merupakan fungsi utama dalam organisasi melakukan pengarahan proses perencanaan jangka panjang untuk mencapai tujuan. Pada tingkat menengah manajemen melaksanakan manajemen organisasi untuk mempertahankan pekerjaan berlangsung lama, dan konsisten dalam menciptakan iklim yang diperlukan oleh organisasi.

Administrasi adalah proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir (*goals and objectives*) (Anggara, 2016: 2). Seluruh kegiatan harus di arahkan untuk mencapai tujuan akhir dari sebuah organisasi. Tujuan organisasi dalam administrasi dilakukan dengan menertibkan segala kegiatan dalam melayani, membantu, dan memenuhi kebutuhan organisasi demi mencapai tujuan organisasi.

Kegiatan administrasi menyangkut kegiatan ketatausahaan yang berupa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang ada pada setiap unit kerja dalam sebuah organisasi. Kegiatan administrasi bertujuan untuk pembukuan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi, di mana pembukuan tersebut akan menjadi arsip yang pada saat

tertentu dapat digunakan kembali, administrasi juga harus ditata dengan baik guna mempermudah di dalam kegiatan penyelenggaraan organisasi tersebut. Administrasi yang dikelola dengan baik akan memberikan kinerja yang baik dan mampu melaksanakan pekerjaan yang tepat guna dan tepat sasaran sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Menurut Agus Dwiyanto dalam (Anggara, 2016: 101-102) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah dan murah.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine,1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, sehingga dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini,

konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, akan tetapi kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Merupakan kewajiban bagi masyarakat Indonesia yang telah berusia 17 Tahun. Tidak hanya masyarakat yang telah cukup umurnya, masyarakat yang telah menikah juga diwajibkan untuk memiliki E-KTP. Setiap masyarakat yang telah memasuki usia tersebut, berdasarkan undang-undang No. 24 Tahun 2013 wajib untuk memiliki E-KTP (Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia 2013) . Pelayanan E-KTP merupakan wewenang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan salah satunya adalah di Kabupaten Rokan Hilir. Rokan Hilir merupakan salah satu daerah di Indonesia yang merupakan salah satu daerah 3T (Tertinggal, Terluar, dan Terdepan). Sebagai salah satu daerah 3T, maka Rokan Hilir menghadapi berbagai masalah administrasi, baik sebagai daerah terluar, tertinggal, maupun daerah terdepan yang berbatasan langsung dengan negara tetangga.

Daerah Tertinggal, Terluar dan Terdepan (3T) adalah wilayah strategis negara yang mesti diperhatikan. Mengingat banyak sekali isu dan permasalahan yang terjadi di Daerah 3T, mulai dari krisis moral, akhlak, sampai pada krisis nasionalisme. Faktor

utama yang menyebabkan masalah tersebut adalah dikarenakan oleh faktor geografis, sosial dan budaya yang berkembang di Daerah 3T (Andrian 2019: 230). Daerah terluar juga memiliki masalah tentang pemerataan Pendidikan di mana Pendidikan tidak terdistribusi dengan baik karena keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia dan lingkungan masyarakat yang tidak mendukung jalannya proses belajar. Tidak sebatas itu, permasalahan tentang literasi keuangan juga tidak luput dari perhatian.

Penelitian terdahulu lain ditemukan bahwa masih jeleknya pelayanan E-KTP. Berbelit-belitnya prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, serta keramahan aparat pemerintah yang melayani E-KTP (Duriat and Vaughan 2020: 25). Kurangnya jumlah pegawai tersebut, serta fasilitas alat perekaman data e-KTP yang masih sering mengalami gangguan (jaringan). Hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Isu Sumber daya manusia terkait kedisiplinan, komunikasi juga menjadi masalah bagi pengurusan E-KTP hal tersebut juga mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan E-KTP (Riri Gustiana 2021: 5). Masalah identitas bukan hanya menjadi masalah nasional, di dunia internasional pun kartu identitas pun sangat erat kaitannya dengan layanan masyarakat terhadap akses layanan rusak terutama terkait pencurian data digital yang disalahgunakan (Burnes, DeLiema, and Langton 2020: 1).

Berbeda dengan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh penelitian tersebut, peneliti ini membahas masalah daerah terluar dalam memenuhi kebutuhan administrasi khususnya E-KTP di daerah Kabupaten Rokan Hilir. Pelaksanaan E-KTP di Indonesia terlaksana dengan biaya yang lebih murah dengan menggunakan sistem (Awangga,

Harani, and Setyawan 2019: 1360). Rokan Hilir sebagai daerah terluar mampu melakukan perekaman E-KTP dengan mencapai angka 98%. Hal tersebut menunjukkan keberhasilan Rokan Hilir sebagai Kabupaten di Daerah 3T yang mampu merealisasikan E-KTP dengan baik. Maka dari itu penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk daerah terluar lainnya untuk meningkatkan pelaksanaan perekaman E-KTP. Salah satu peningkatan efektivitas pelayanan juga didukung oleh kegiatan langsung mendekati masyarakat. Sebagaimana temuan dari pelayanan yang dilakukan dengan pelayanan digital Samsat Keliling (Ali, Awaluddin, and Salam 2019: 1).

Penelitian-penelitian yang jauh lebih maju ke depan menunjukkan bagaimana sistem pelayanan dilakukan dengan *system Self Service* dari mesin ke mesin tanpa mengandalkan petugas pelayanan administrasi (Bodendorf and Saueressig 2000: 1). Dibandingkan dengan data di Indonesia yang menunjukkan bahwa di awal pelaksanaan E-KTP tidak ada ketidakpastian waktu penyelesaiannya (Prahono and Elidjen 2015: 1). Melihat kondisi tersebut di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, di mana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Hal tersebut juga sesuai dengan Peraturan Bupati Rokan Hilir No.1 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi, serta

tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir pemerintah kabupaten Rokan Hilir.

Untuk mendapatkan pelayanan yang efektif dibutuhkan inovasi pelayanan publik dan digitalisasi aktivitas pelayanan. Inovasi pelayanan publik sebagai solusi untuk mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan publik agar bisa berjalan sesuai dengan norma-norma yang diinginkan, yakni mengedepankan norma keadilan, transparan, akuntabel, dan terbuka (Maulana *and* Yulianti 2018). Demikian halnya dalam rangka menjalankan pelayanan KTP Elektronik, diperlukan inovasi pelayanan publik agar pelayanan dapat menjangkau khalayak yang tidak mampu menjangkau pelayanan di pusat pemerintahan. manusia dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan teknologi, di mana kehadiran pemerintah dirasakan semakin penting dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan hal ini seiring dengan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas dan yang sesuai dengan harapan mereka, oleh karena itu pemerintah sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu berinovasi agar pelayanan yang diberikan bisa efektif dan efisien (Nurhidayat, Muhammadiyah 2011: 78).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan UU Nomor Tahun 2013, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib KTP.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kab. Rokan Hilir Tahun 2017, Disdukcapil bertanggungjawab untuk menyediakan kebutuhan akan identitas penduduk. Dengan demikian konsekuensinya Disdukcapil menjalankan urusan wajib pemerintah di bidang pelayanan dasar. Hal tersebut di atur oleh Perbup Tahun 2017 sebagai tanggung jawab yang dilaksanakan oleh Seksi Identitas Penduduk yang dipimpin oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas :

1. Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, membina dan mengkoordinasikan serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
2. Mencatat dan memutakhirkan biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan;
3. Mencatat dan melaksanakan penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk serta Kartu Identitas Anak;
4. Mencatat perubahan alamat dan biodata penduduk;
5. Menatausahakan pendaftaran penduduk;
6. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Kepala Bidang mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
7. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;
8. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir;

9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dengan memiliki KTP penduduk dapat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta memperoleh pelayanan sosial dan ekonomi dan dasar lainnya : misalnya urusan perbankan, mengurus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya. Tabel di bawah ini menyajikan jumlah dan proporsi penduduk menurut kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kabupaten Rokan Hilir Merupakan salah satu daerah yang masyarakatnya wajib memiliki KTP dan Pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memiliki KTP sebagai identitas wajib sebagai warga negara. Dalam tata cara dan pelaksanaan kepemilikan KTP telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) (Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia 2013).

Menurut peraturan perundang-undangan yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal, 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat E-KTP, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Tabel 1. 1
Persentase Kepemilikan KTP El

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Memiliki KTP Elektronik		Jumlah Penduduk Wajib KTP		Persentase Kepemilikan KTP
		n	%	n	%	
1	KUBU	15.926	4,70	17.874	4,05	89,10
2	BANGKO	52.024	15,36	55.495	12,58	93,75
3	TANAH PUTIH	43.521	12,85	47.970	10,87	90,73
4	RIMBA MELINTANG	24.050	7,10	26.313	5,96	91,40
5	BAGANSINEMBAH	42.004	12,40	46.603	10,56	90,13
6	PASIR LIMAU KAPAS	22.255	6,57	25.281	5,73	88,03
7	SINABOI	11.312	3,34	13.086	2,97	86,44
8	PUJUD	20.232	5,97	22.699	5,15	89,13
9	TANAH PUTIH TANJUNG MELAWAN	9.108	2,69	10.122	2,29	89,98
10	BANGKO PUSAKO	38.493	11,36	42.536	9,64	90,50
11	SIMPANG KANAN	15.731	4,64	17.395	3,94	90,43
12	BATU HAMPAR	5.939	1,75	6.541	1,48	90,80
13	RANTAU KOPAR	4.207	1,24	4.661	1,06	90,26
14	PEKAITAN	9.957	2,94	11.144	2,53	89,35
15	KUBU BABUSSALAM	9.924	2,93	16.736	3,79	59,30
16	TANJUNG MEDAN	5.085	1,50	24.904	5,65	20,42
17	BAGAN SINEMBAH RAYA	2.716	0,80	14.310	3,24	18,98
18	BALAI JAYA	6.306	1,86	37.487	8,50	16,82
Jumlah		338.790	100	441.157	100	76,80

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan data yang penulis dapatkan pada tahun 2021, Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terdapat 441.157 target orang wajib KTP, sedangkan realisasi masyarakat yang memiliki E-Ktp adalah sebanyak 338.790 orang atau setara dengan 76,80%. Data tersebut menunjukkan angka yang cukup baik meskipun belum mencapai target. Masih terdapat 23,20% masyarakat yang belum mengurus E-Ktp di Kabupaten Rokan Hilir.

Meskipun demikian, dalam data tersebut masih terdapat beberapa kecamatan yang masih bermasalah dalam memenuhi target kepemilikan E-KTP. Terdapat 1

Kecamatan yang capaian kepemilikan E-KTP di bawah 60%, dan 3 Kecamatan capaiannya masih di bawah 25%. Hal tersebut menunjukkan permasalahan dalam pencapaian target kepemilikan E-KTP di Kabupaten Rokan Hilir. Kecamatan Kubu Darussalam memiliki Capaian 59.30 %, Kecamatan Tanjung Medan 20,42%, Bagan Sinembah 18,98%, Balai Jaya 16,82%.

Dan untuk melihat lebih jauh mengenai apa yang menjadi permasalahan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rohil sehingga belum mencapai target orang wajib KTP, penulis melakukan Observasi pada 14 Maret 2021, dan ditemukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Keterbatasan blanko KTP, sehingga pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rohil belum efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena belum mencapai target orang wajib KTP dengan masih 2% lagi, atau sekitar 61.591 ribu.
2. Banyaknya masyarakat yang belum memiliki KTP diduga karena jarak yang jauh antara tempat tinggal dengan tempat mengurus KTP.
3. Masyarakat belum begitu mengerti arti penting kegunaan KTP.

Berdasarkan paparan diatas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan E-Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas Maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisa bagaimana pelayanan dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ?
2. Faktor apa yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ?

1.3 Tujuan Penelitian

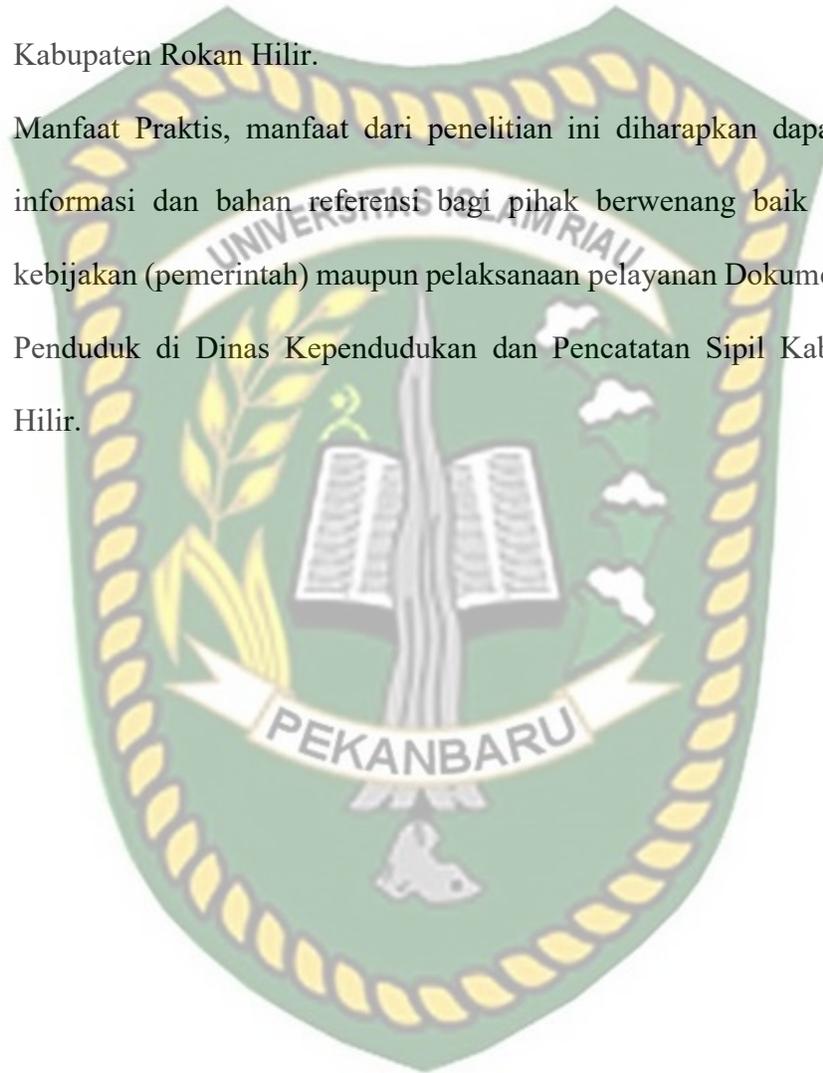
- a. Untuk mengetahui pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dalam meningkatkan Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

- b. Manfaat Teoritis, manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
- c. Manfaat Praktis, manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan referensi bagi pihak berwenang baik itu pembuatan kebijakan (pemerintah) maupun pelaksanaan pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Kepustakaan

2.1.1 Konsep Administrasi Publik

Proses administrasi melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan dengan tiga tingkatan hierarki formal. Pada tingkat atas, menengah, dan tingkat bawah (Anggara, 2016: 1). Fungsi sebagai atasan merupakan fungsi utama dalam organisasi melakukan pengarahan proses perencanaan jangka panjang untuk mencapai tujuan. Pada tingkat menengah manajemen melaksanakan manajemen organisasi untuk mempertahankan pekerjaan berlangsung lama, dan konsisten dalam menciptakan iklim yang diperlukan oleh organisasi.

Administrasi adalah proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir (*goals and objectives*) (Anggara, 2016: 2). Seluruh kegiatan harus di arahkan untuk mencapai tujuan akhir dari sebuah organisasi. Tujuan organisasi dalam administrasi dilakukan dengan menertibkan segala kegiatan dalam melayani, membantu, dan memenuhi kebutuhan organisasi demi mencapai tujuan organisasi.

Kegiatan administrasi menyangkut kegiatan ketatausahaan yang berupa pelaksanaan tugas pokok dan fungsi yang ada pada setiap unit kerja dalam sebuah organisasi. Kegiatan administrasi bertujuan untuk pembukuan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi, di mana pembukuan tersebut akan menjadi arsip yang pada saat

tertentu dapat digunakan kembali, administrasi juga harus ditata dengan baik guna mempermudah di dalam kegiatan penyelenggaraan organisasi tersebut. Administrasi yang terkelola dengan baik akan memberikan kinerja yang baik dan mampu melaksanakan pekerjaan yang tepat guna dan tepat sasaran sehingga tujuan yang telah ditetapkan akan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik akan melahirkan birokrasi yang efektif dan efisien, hal ini tidak terlepas dari reformasi dari birokrasi yang sedang berjalan. Setiono (Syafiie,2013:163) mengungkapkan bahwa langkah untuk mereformasi birokrasi tidaklah dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus menyeluruh dan mendasar. Apalah artinya kita membangun sikap aparatur birokrasi agar profesional akan tetapi kita tidak membenahi kondisi kerja, sistem kerja, sistem penggajian dan atau juga sistem karir mereka.

Secara sederhana, administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik. Meskipun sama-sama mengkaji tentang organisasi, administrasi publik ini berbeda dengan ilmu manajemen, jika manajemen mengkaji tentang pengelolaan organisasi swasta, maka administrasi publik mengkaji tentang organisasi publik/pemerintah, seperti dinas-dinas, mulai dari tingkat kecamatan sampai tingkat pusat. Kajian ini termasuk mengenai birokrasi, penyusunan, pengimplementasian, dan pengevaluasian kebijakan publik, administrasi pembangunan, pemerintahan daerah dan *good governance*.

Administrasi publik terdiri dari dua kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi diartikan sebagai kegiatan atau kerja sama dalam rangka mencapai tujuan

yang sudah ditentukan atau diarahkan. Definisi lainnya yang dapat diajukan adalah kegiatan implementasi kebijakan.

Sedangkan publik dapat diartikan sebagai negara, klien, konsumen, warga masyarakat dan kelompok kepentingan. Tetapi dalam wacana di Indonesia lebih berkembang administrasi publik disamakan dengan administrasi negara.

Dari pengertian dua kata tersebut, maka administrasi publik dapat diartikan sebagai sebuah proses menjalankan keputusan/kebijakan untuk kepentingan Negara dan warga masyarakat. Terdapat pengertian yang singkat, administrasi publik merupakan metode pemerintahan Negara (proses politik) *administration of publik, for publik* dan *by publik*. Dengan demikian administrasi publik merupakan proses pemerintahan publik, untuk publik dan oleh publik.

Paradigma ilmu administrasi tidak bisa dipisahkan dari tiga pemikiran, yaitu paradigma dikotomi politik-administrasi, *rational*-model Herbert Simon dan teori pilihan publik (Jaya 2021: 3-4).

1. Paradigma dikotomi politik-administrasi yang mencoba menawarkan gagasan pemisahan politik-administrasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry (Imanuel Jaya 2021: 4). Paradigma dikotomi politik-administrasi memiliki dua kunci pokok yang menjadi tema ide mereka; (i) Politik berbeda (*distinct*) dengan administrasi. Secara naluriah, politik adalah arena di mana kebijakan (*policy*) diambil sehingga administrasi tidak berhak berada dalam arena tersebut. Pejabat-pejabat politik (*elected agencies*) bertanggung-jawab mengartikulasikan kepentingan publik dan memformulasikannya menjadi

sebuah produk politik berupa kebijakan. Administrasi hanya bertugas mengimplementasikan (*administered*) kebijakan tersebut. Dengan demikian, maka fungsi politik dan administrasi harus dipisahkan agar tidak saling mempengaruhi (*politisasi-birokrasi*). Administrasi tidak boleh terkooptasi oleh kepentingan politik sehingga birokrasi menjadi profesional dan netral dalam menjalankan kebijakan publik; (ii) Pimpinan pada setiap level dalam organisasi administrasi juga harus mampu menata struktur dan strategi organisasi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya dengan efisien. Atasan diberikan keleluasaan untuk memberikan *punishment* kepada bawahan yang lalai.

2. Manusia rasional (administratif) Herbert Simon juga memberikan pengaruh terhadap ilmu administrasi. Menurut Simon, manusia dipengaruhi oleh rasionalitas mereka dalam mencapai tujuan-tujuannya. Rasionalitas yang dimaksud di sini hampir sama dengan efisiensi yang dikemukakan oleh aliran *scientific management*. Manusia yang bertindak secara rasional ini disebut dengan manusia administratif (*administrative man*). Manusia administratif adalah orang yang memiliki perilaku yang rasional untuk mencapai tujuan organisasi dan tujuan pribadinya. Orang yang bekerja di dalam organisasi juga memiliki motif pribadi yang harus dipenuhi oleh organisasi. Tujuan pribadi ini tidak selalu uang, tetapi bisa juga pengakuan, rasa ingin dihormati dan dihargai serta keinginan untuk menunjukkan jati diri.

3. Teori pilihan publik (*public choice*). Teori pilihan publik berasal dari filsafat manusia ekonomi (*economic man*) dalam teori-teori ekonomi. Inti ajaran teori pilihan publik menyatakan bahwa manusia adalah individu yang rasional yang selalu menginginkan terpenuhinya kebutuhan pribadinya (*self- interested*) dan memaksimalkan keuntungan pribadinya (*own-utilities*). Menurut teori pilihan publik manusia akan selalu mencari keuntungan atau manfaat yang paling tinggi pada setiap situasi dalam setiap pengambilan keputusan. Manusia diasumsikan sebagai makhluk ekonomi yang selalu mencari keuntungan pribadi melalui serangkaian keputusan yang mampu memberikan manfaat yang paling tinggi.

Administrasi Publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional (Yuniningsih, 2019: 1).

Dalam pengertian luas, administrasi dapat dilihat dari tiga sudut, hingga mencakup pula tiga pengertian, yaitu dari sudut proses, fungsi, dan kelembagaan (Anggara, 2016: 10).

1. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksudkan tercapai.
2. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
3. Dari sudut kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia- manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Orang-orang itu terdiri atas empat golongan, yaitu (Anggara, 2016: 11):
 - a. Administrator: orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan;
 - b. Manajer: orang yang langsung memimpin pekerjaan ke arah tercapainya hasil yang nyata;
 - c. Pembantu ahli (staf): terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (brain-trust) dan berfungsi di bidang pemikiran;
 - d. Karyawan: para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Menurut Agus Dwiyanto dalam (Anggara, 2016: 101-102) mengemukakan beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas.

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Pada tataran ini, konsep produktivitas dirasa terlalu sempit sehingga *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik, sebab akses untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan relatif sangat mudah dan murah.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks ini, responsivitas mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan

tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis kinerja organisasi tersebut jelek. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine,1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut dipilih oleh rakyat, sehingga dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target, akan tetapi kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

P. Siagian dalam (Sellang 2016: 7) administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada dua hal yang terkandung dalam definisi di atas, Pertama, administrasi sebagai seni adalah proses suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak diketahui. Kedua, administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu. Ke dalam golongan peralatan dan perlengkapan termasuk pula waktu, tempat, peralatan materi serta sarana lainnya. Ketiga, bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. Tegasnya, administrasi sebagai seni merupakan suatu fenomena sosial.

Ahmad dalam (Sellang 2016: 8) administrasi adalah proses kerjasama antar dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara rasional atas dasar pertimbangan lingkungan. Kata ‘administrasi’ dalam kehidupan sehari-hari juga sering terdengar pada saat berurusan dengan kantor pemerintahan atau swasta. Misalnya pada waktu mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), membayar pajak, berobat ke rumah sakit, dan mengurus berbagai surat ijin.

Sedangkan menurut Liang Gie dalam (Sellang 2016: 8) bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan uraian dan definisi-definisi seperti dikemukakan di atas, dapat dirinci beberapa ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi, yaitu :

1. Sekelompok orang; artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
2. Kerja sama; artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama.
3. Pembagian tugas; artinya kegiatan administrasi bukan sekadar kegiatan kerja sama, melainkan kerja sama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas.
4. Kegiatan yang runtut dalam suatu proses; artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan.
5. Tujuan; artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Jika disederhanakan, maka ciri pokok untuk dapat disebut sebagai administrasi, adalah;

1. Kerja sama dilakukan oleh sekelompok orang
2. Kerja sama dilakukan berdasarkan pembagian kerja secara terstruktur
3. Kerja sama dimaksudkan untuk mencapai tujuan
4. Untuk mencapai tujuan memanfaatkan sumber daya-sumber daya

Berpikir dengan nilai normatif ilmu administrasi merupakan suatu kajian yang mendalam di alam nalar manusia yang dapat menembus cakrawala dunia, ditandai dengan gerak langkah rasionalitas di bidang filsafat ilmu administrasi menurut Makmur dalam (Sellang 2016: 9), sebagai berikut :

1. Ontologis, nilai dasar pemikiran manusia yang menggambarkan tentang kebenaran dasar (apriori), berakal dari pangkal pikir yang dikandung oleh ilmu administrasi itu sendiri.
2. Epistemologis, perkembangan ilmu administrasi dalam pemikiran manusia terhadap rasionalitas melahirkan pandangan yang bercakrawala dan tidak dapat dijangkau sampai batas akhirnya.
3. Aksiologis, ilmu administrasi akan memberikan makna yang hakikat apabila dapat dimanfaatkan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, sehingga memberikan kemudahan dan kelayakan berpikir serta bertindak bagi manusia yang mendalami ilmu administrasi.

Menurut Yogi (Sellang 2016: 10) bahwa ilmu administrasi tidak dapat jauh dari yang namanya ilmu manajemen dan organisasi. Bahkan definisinya hampir- hampir mirip, namun ada perbedaan yang sangat mendasar antara ketiganya. Lebih lanjut Menurut Yogi bahwa administrasi adalah dua orang atau lebih yang bersatu guna mencapai tujuan. Kekolektifan dalam ilmu administrasi ini diawali oleh prinsip kolektivitas karya Durkheim, beliau melihat bahwa manusia itu adalah makhluk sosial yang selalu ingin bersama-sama untuk mencapai suatu tujuan, bahkan dalam mencapai

tujuan tersebut, terkadang seorang manusia harus menepikan perasaan egois dan apatisnya. Manusia hidup dalam kelompok-kelompok yang berdasarkan kesamaan sifat, unsur fisik, mental, dan sebagainya.

Menurut Gullick dalam (Sellang 2016: 10) bahwa ilmu administrasi adalah suatu sistem pengetahuan di mana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan di mana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan tertentu.

2.1.2 Konsep Birokrasi

Secara epistemologis birokrasi berasal dari kata “bureau” yang berarti meja atau kantor dan kata “kratia” (*cratein*) yang berarti pemerintah. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi. Sebagaimana yang ada di dalam masyarakat modern sekarang di mana begitu banyak urusan yang terus menerus dan cenderung tetap, hanya organisasi birokrasi yang mampu menjawabnya. Beberapa sebutan atau istilah birokrasi sendiri diterjemahkan sebagai pemerintah yang anggota-anggotanya disebut aparat birokrasi atau birokrat.

Birokrasi berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar. Pengertian birokrasi juga dapat dilihat dengan jenis atau karakteristik

dari birokrasi itu sendiri, namun para pakar ilmu sosial masing-masing memiliki definisi yang berbeda-beda.

Birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan peraturan perundang-undangan (Sedarmayanti 2016: 67). Birokrasi adalah struktur organisasi digambarkan dengan hierarki yang pejabatnya di angkat atau di tunjuk, garis tanggung jawab dan kewenangannya diatur oleh peraturan yang diketahui (termasuk sebelumnya), dan justifikasi setiap keputusan membutuhkan referensi untuk mengetahui kebijakan yang pengesahannya ditentukan oleh pemberi mandat di luar struktur organisasi itu sendiri. Lebih rinci lagi birokrasi dijabarkan sebagai organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Istilah birokrasi pertama kali dikemukakan oleh Martin Albrow untuk memberikan atribut terhadap istilah yang dipergunakan oleh seorang *phsyiocrat* Perancis Vincent de Gourney yang untuk pertama kalinya memakai istilah birokrasi dalam menguraikan sistem Pemerintahan Prusia di tahun 1745 (Thoha 2012: 67).

Birokrasi berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar. Pengertian birokrasi juga dapat dilihat dengan jenis atau karakteristik

dari birokrasi itu sendiri, namun para pakar ilmu sosial masing-masing memiliki definisi yang berbeda-beda.

Birokrasi menurut Max Weber (Thoha 2012: 328) merupakan suatu organisasi besar yang memiliki otoritas legal rasional, legitimasi, ada pembagian kerja dan bersifat imperasional.

Konsep dasar birokrasi tidak bisa lepas dari konsep yang digagas Max Weber sosiolog ternama asal Jerman dalam karyanya "*The Theory of Economy and Social Organization*" yang dikenal melalui ideal-type (tipe ideal) birokrasi modern. Model ini yang sering di adopsi dalam berbagai rujukan birokrasi berbagai negara, termasuk di Indonesia. Konsepsi birokrasi yang dikemukakan Max Weber tersebut dilihat dari legitimasi kekuasaan yang ada, yang kemudian dibagi ke dalam tiga kategori (Thoha 2020: 57), yaitu :

1. *Rational-legal authority* (Otoritas Legal Rasional) yaitu otoritas dimana legitimasi yang didasarkan pada keyakinan akan alat hukum yang diciptakan secara rasional dan juga pada kewenangan seseorang yang melaksanakan tata hukum sesuai prosedur. Weber yakin bahwa otoritas ini dapat diandalkan karena ini merupakan bentuk otoritas yang paling memuaskan dari segi teknis.
2. *Traditonal authotiy* (Otoritas Tradisional) yaitu otoritas dimana sebuah legitimasi yang bertumpu pada kepercayaan dan rasa hormat pada tradisi dan masing-masing pengemban tradisi. Menurut weber otoritas ini merupakan sarana ketidaksetaraan yang diciptakan dan dipelihara karena jika tidak ada

yang menentang otoritas ini maka pemimpin atau kelompok pemimpin akan tetap dominan.

3. Charismatic type (Otoritas Kharismatik) yaitu otoritas dimana legitimasi dilandaskan kepada charisma yang dimiliki oleh seorang pemimpin sehingga ia dihormati dan dikagumi oleh pengikutnya.

Birokrasi merupakan sebuah organisasi dalam pemerintahan yang merupakan rantai administrasi untuk mendukung pencapaian tujuan pemerintahan itu sendiri, yaitu pelayanan kepada masyarakat. Organisasi yang baik, efektif, efisien serta sesuai dengan kebutuhan, harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan dalam organisasi tersebut dengan kata lain birokrasi yang baik harus didasarkan pada asas-asas yang diterapkan. Berikut ini merupakan asas-asas pemerintahan yang baik (Sedarmayanti 2016: 277), yaitu :

1. Mengikutsertakan semua masyarakat;
2. Transparan dan bertanggung jawab;
3. Efektif dan adil;
4. Menjamin adanya supremasi hukum;
5. Menjamin prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi berdasarkan pada konsensus masyarakat;
6. Memerhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan, termasuk menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Dipandang dari perspektif Weberian, jika birokrasi tidak seimbang dengan “perolehannya”, maka birokrasi tersebut tidak rasional lagi. Jadi jika dilihat susunan hierarkinya terlalu panjang dan lebar, banyak pejabat yang kurang imbang dengan pekerjaannya. Maka di sini suasananya tidak rasional lagi (Thoah 2012: 115).

2.1.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto 2002: 14). Selain itu pelayanan publik juga disebut sebagai: “*what government does is public service*” (Dwiyanto 2006: 20). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat (Bisri and Asmoro 2019: 59).

Pelayanan publik berdasarkan amanat undang-undang 25 Tahun 2009 Pasal 4 harus dilaksanakan berdasarkan (Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia 2009):

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Permasalahan pelayanan publik cukup bervariasi dan variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayanan publik termasuk upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik. Menurut Mertins Jr (Bisri and Asmoro 2019: 62), ada empat hal yang harus dijadikan pedoman yaitu:

1. *Equality*, perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten

memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnis, agama dan sebagainya. Memberikan perlakuan yang sama identik dengan berlaku jujur, suatu perilaku yang patut dihargai.

2. *Equity*, perlakuan yang adil. Kondisi masyarakat yang pluralistik terkadang dibutuhkan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama, terkadang pula dibutuhkan perlakuan yang adil tetapi tidak sama kepada orang tertentu.
3. *Loyalty*, kesetiaan yang diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain. Tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu yang mengabaikan yang lainnya.
4. *Responsibility*, setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab dengan tugas yang diberikan dan hasil yang dicapai.

Menurut Keban 2001 dalam Bisri and Asmoro (2019: 65), pelayanan publik dapat diartikan secara sempit dan luas. Pelayanan publik dalam arti sempit adalah tindakan pemberian barang dan jasa yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan tanggung jawabnya kepada publik.

Prinsip-prinsip etika pelayanan publik yang dikembangkan oleh Institute Josephson America, yang dikutip oleh The Liang Gie 2006 dalam Bisri and Asmoro (2019: 67), dapat digunakan sebagai rujukan atau referensi bagi para birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, antara lain :

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak berbohong, tidak menipu, mencuri, curang dan berbelit;
2. Integritas, memunyai prinsip, terhormat, tidak mengorbankan prinsip moral dan tidak bermuka dua;
3. Memegang janji, memenuhi janji serta mematuhi jiwa perjanjian sebagaimana isinya dan tidak menafsirkan isi perjanjian secara sepihak;
4. Setia, loyal dan taat pada kewajiban yang semestinya harus dikerjakan;
5. Adil, memperlakukan orang dengan sama, bertoleransi, menerima perbedaan serta berpikiran terbuka;
6. Perhatian, memperhatikan kesejahteraan orang lain, memberikan kebaikan dalam pelayanan;
7. Hormat, menghormati martabat manusia, privasi dan hak menentukan nasib bagi setiap orang;
8. Kewarganegaraan, bertanggungjawab menghormati, menghargai dan mendorong pembuatan keputusan yang demokratis;
9. Keunggulan, memperhatikan kualitas pekerjaan.

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah.

Cirinya adalah sebagai berikut (Bisri and Asmoro 2019: 68) :

1. Efektif, pencegahan pengulangan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

2. Sederhana, prosedur diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
3. Transparan, ada kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik.
4. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
5. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang yang profesional.
6. Rincian biaya / tarif pelayanan dan prosedur pembayaran.
7. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
8. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
2. Responsif, daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat yang dilayani.
3. Adaptif, menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani seiring perkembangan.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik.

Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta) (Putra, Fadhilla. 2012). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi. 2010 ; Hal 22).

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” (Savas, E.S. 1987: Hal 62) dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya (Savas, E.S. 1987: 62).

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga

nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi (Hamzah 2021: 55):

1. **Prosedur Pelayanan** Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur serta tata cara pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Demikian juga persyaratan yang diwajibkan mudah diperoleh dan tidak menambah beban masyarakat. Prosedur pelayanan menunjuk pada sebuah prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), terutama yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan (Riofita 2018: 34).
2. **Waktu Penyelesaian** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan yang baik adalah waktu pelayanan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan (Riofita 2018 32-33).
3. **Biaya Pelayanan** Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pengertian Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus

dan/atau memperoleh pelayanan dari negara yang besarnya ditetapkan oleh pemerintah (Rini Larono 2020: 23).

4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (Rini Larono 2020: 23).
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh petugas yang memberikan pelayanan. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan , keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Rini Larono 2020: 23).

Lembaga Administrasi Negara (Bisri and Asmoro 2019) (Roman Hadi Saputro and Safriansyah 2021) menyatakan ada terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik. Organisasi atau badan yang bertindak sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah, swasta

atas nama pemerintah, dan swasta sendiri. Organisasi atau badan ini bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Sebagai penerima layanan, orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan tersebut dapat melihat, menilai, dan mengajukan keberatan bila organisasi atau badan penyelenggara pelayanan publik tidak memberikan pelayanan secara optimal.
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Hal inilah yang harus menjadi prioritas bagi badan penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat menilai secara langsung kinerja pemerintah dengan berdasarkan pelayanan yang mereka terima. Untuk itu, kualitas pelayanan publik di semua kementerian atau lembaga pemerintah adalah suatu hal yang paling mendasar yang harus segera ditingkatkan (Kurniawan 2016: 569). Pelayanan publik mendapat perhatian langsung oleh masyarakat karena masyarakat yang merasakan bagaimana pemerintah dengan aktif memenuhi kebutuhan rakyatnya di dalam menjalankan kegiatan bernegara. Hal ini sudah selayaknya bagi pemerintah untuk memperhatikan sistem pelayanan publik agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan pemerintah dengan efektif dan efisien.

Menurut Valarie dalam (Kurniawan 2016: 572) hal-hal yang perlu diperhatikan adalah dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut

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

2.1.4 Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Setelah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disahkan dan diberlakukan, penyelenggaraan pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat (Hendrayady 2020: 229). Semakin berkembangnya kemajuan teknologi dan informasi yang mengakibatkan dunia menghadapi era revolusi industri 4.0 dewasa ini, masyarakat juga semakin memiliki kesadaran tentang hak-hak mereka sebagai warga negara yang selalu mengharapkan pelayanan yang terbaik dari aparatur pemberi pelayanan publik.

Inovasi sebagai suatu proses memikirkan dan mengimplementasikan pemikiran tersebut, sehingga menghasilkan hal baru berbentuk produk, jasa, proses bisnis, cara baru, kebijakan, dan lain sebagainya (Ancok 2017, 35). Sedangkan Avanti Fontana dalam (Wahyu 2015: 6) memberikan definisi Inovasi sebagai proses mengubah ide-ide kreatif menjadi produk atau metode kerja yang berguna.

Melihat dari beberapa pengertian inovasi yang telah disampaikan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada. 3 (tiga) hal utama dari inovasi adalah Produk dan Jasa, Gagasan Baru, dan Upaya perbaikan melakukan penyempurnaan dan perbaikan secara terus-menerus yang dapat dirasakan manfaatnya (Muharam 2019: 39).

Inovasi Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Menpan & RB) Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Imanuddin, Inovasi Pelayanan Publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hendrayady 2020: 231).

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian terdahulu Inovasi pelayanan publik merupakan cara baru maupun ide kreatif teknologi pelayanan memperbaharui, penyederhanaan, maupun menciptakan terobosan dalam aturan, prosedur, metode, pendekatan, struktur organisasi sehingga memiliki nilai baik dari segi kualitas maupun kuantitas pelayanan (Muharam 2019: 39).

Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada birokrasi pemerintah menurut Mile dan Roste dalam terlahir karena didorong adanya motivasi-motivasi tertentu yaitu : *carrier, idealism, self fulfilment, money (salary), prestige, professional recognition, dan potential for spin-off business*. Motivasi-motivasi

tersebut terjadi pada tataran individu, sedangkan pada tataran organisasi, motivasi itu tercipta untuk propaganda kebijakan, ide, meningkatkan pembiayaan, menyelesaikan masalah, dan *public relation* (Marom 2015: 53).

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan (Tjiptono Dalam Kurniawan 2016: 573) .

Ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Morgan dan Murgatroyd, dengan memperhatikan adanya keseimbangan antara (Kurniawan 2016: 573) :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Interpersonal Component*);
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*)

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Kurniawan 2016: 573-574) mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari 6 indikator sebagai berikut:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayan 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 efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, 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 *social*, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik harus dilakukan secara efektif agar dapat memberikan pelayanan yang terukur kepada masyarakat. Baik dari sisi kualitas pelayanan maupun dari kuantitas pelayanan. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah

populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Pelayanan mengandung makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap orang yang memerlukan pelayanan, baik yang diberikan oleh sesuatu lembaga, yayasan, maupun oleh kelompok dan perorangan (Mansyur, Nurhidayat, and Usman 2013: 965). Efektivitas merupakan gambaran terhadap sebuah kinerja yang dilakukan untuk menilai apakah usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan dapat dilaksanakan dan memenuhi harapan yang direncanakan. efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Ixtiarto et al. 2016: 165). Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut (Baladeva Vidyasagara et al. 2021: 16).

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik mempunyai indikator nyata, kepercayaan, ketanggapan, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, kemudahan mengakses komunikasi, dan pemahaman pelanggan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan (Waruwu 2016: 43-51).

Pelayanan yang baik sangat memper-hatikan individu sebagai pribadi yang unik dan menarik. Sugiarto dalam Hadjam mengungkapkan bahwa dimensi kualitas pelayanan terdiri dari (Hadjam 2001: 4)

1. *Responsibility* atau tanggung jawab yang merupakan tanggung jawab yang mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan serta keakuratan dalam memberikan informasi;
2. *Responsiveness* atau kepekaan, yaitu kepekaan terhadap kebutuhan pasien yang diiringi dengan tindakan yang tepat sesuai dengan kebutuhan tersebut; 3) Assurance atau kepastian pelayanan, yaitu bentuk layanan langsung dalam membantu pasien, yang didukung dengan pengetahuan dan keterampilan;
3. Empati, merupakan kemampuan untuk memahami dan memperhatikan kondisi psikologis pasien, yang dalam hal ini diperlukan upaya untuk memberikan kenyamanan kepada pasien.

Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding* (Waruwu 2016: 45). Penjelasan dari Variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Nyata). Bagian dari pelayanan yang berbentuk fasilitas fisik dan personalia. Misalnya, ruangan yang bersih, penataan meja dan kursi yang teratur, rapi dan lain-lain.

2. *Reliability* (Kepercayaan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan untuk menyediakan layanan dan data secara tepat dan akurat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
4. *Competence* (Kompetensi). Bagian dari pelayanan yang berbentuk kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki pegawai dalam melakukan layanan sehingga layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.
5. *Courtesy* (Kesopanan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk keramahan, kesopanan, rasa hormat serta sikap menghargai yang dimiliki pemberi layanan. Kesan baik pemberi layanan menjadi indikasi bagi konsumen tentang kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
6. *Credibility* (Kredibilitas). Bagian dari pelayanan yang berbentuk kejujuran, perjanjian yang dapat dipercaya, sifat pribadi dari pegawai yang berhubungan dengan masyarakat.
7. *Security* (Keamanan). Bagian dari pelayanan yang berbentuk rasa aman atau bebas dari bahaya, keragu-raguan, ketidakpercayaan yang diberikan oleh pemberi jasa kepada masyarakat.
8. *Acces* (Kemudahan mengakses). Bagian dari pelayanan yang berbentuk layanan yang mudah dalam kontak hubungan antara masyarakat dengan pemberi layanan.

9. *Communication* (Komunikasi). Bagian dari pelayanan yang berbentuk layanan dengan menggunakan bahasa yang dapat dimengerti dan dapat didengar dengan baik oleh masyarakat sehingga selalu membuat masyarakat selalu mendapatkan informasi yang tepat tentang pelayanan.
10. *Understanding* (Pemahaman). Bagian dari pelayanan yang berbentuk usaha yang dilakukan pemberi layanan untuk memahami kebutuhan pelayanan yang sebenarnya melalui perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada masyarakat sehingga dapat dipastikan pemberi layanan dapat memahami kebutuhan masyarakat.



2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Pelayanan E-KTP Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



2.3 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel jurnal penelitian terdahulu yang relevan dapat dipakai sebagai acuan dalam melakukan penelitian terkait pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 2. 1
Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Variable	Perbedaan / Persamaan	Hasil Penelitian
1	Yayat Rukayat 2017	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu (Yayat 2017)	Kualitas Pelayanan Publik	Sama-Sama Meneliti Tentang Pelayanan Public. Perbedaan Penelitian Terahulu Meneliti Administrasi Kependudukan, Sedangkan Penelitian Sekarang Soal KTP Saja.	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu Dilihat Dari Aspek Fasilitas Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Yaitu Bagian Pelayanan Umum Di Kecamatan Pasirjambu Belum Memenuhi Fasilitas Pelayanan Yang Memadai Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat
2	Joko Susanto, Zepa Anggraini, 2019	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin (Susanto and Anggraini 2019)	Kualitas Pelayanan Publik	Penelitian terdahulu dengan sekarang sama-sama meneliti tentang pelayanan public dan menggunakan metode kualitatif. Penelitian terdahulu focus pada kualitas pelayanan, sedangkan penelitian sekarang focus pada pembuatan KTP.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu belum terlaksana dengan baik secara keseluruhan, dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati

3	Robi Cahyadi Kurniawan, 2016	Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah (Kurniawan 2016)	Inovasi Pelayanan	<p>Pada penelitian terdahulu dengan sekarang persamaannya ada pada pelayanan publik</p> <p>Perbedaannya penelitian terdahulu dengan yang sekarang ada pada inovasi pelayanan sedangkan penelitian sekarang efektivitas pelayanan.</p>	Berdasarkan uraian hasil pembahasan, maka kesimpulan sebagai jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini bahwa pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata
4	Sastrio Mansyur, 2013	Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif konsep administrasi publik (Mansyur 2013)	Efektivitas pelayanan publik	<p>Sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan publik serta menggunakan metode kualitatif.</p> <p>Penelitian terdahulu objek penelitiannya administrasi publik, sedangkan penelitian saat ini pengurusan KTP.</p>	Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa secara teoritis pelayanan publik telah mengalami berbagai perubahan dalam rangka peningkatan pelayanan, namun disisi lain pengimplementasian pelayanan yang efektif di masyarakat masih begitu memprihatinkan, birokrasi masih cenderung memperlambat dalam melaksanakan proses layanan
5	Ana Wahyu Nindari, dan Suhardiman, 2018	Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda	Analisis Efektivitas Pelayanan	Penelitian terdahulu dengan saat ini sama-sama meneliti soal efektivitas pelayanan publik dan sama-sama	Berdasarkan hasil penelitian ini dan sesuai dengan jawaban yang diberikan dari informan kepada peneliti bahwa ada beberapa indikator yang dirasakan oleh masyarakat kurang yaitu

		(Nindasari 2018)	<p>menggunakan metode kualitatif.</p> <p>Penelitian terdahulu fokus pada analisis efektivitasnya, sedangkan penelitian saat ini fokus pada efektivitas pelayanan publik di sektor KTP.</p>	<p>tentang ketentuan pelayanan yang hanya dijelaskan ketika masyarakat memintanya dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan di Kantor Camat Palaran</p>
--	--	------------------	--	---

Sumber : Jurnal Nasional dan Internasional

2.4 Konsep Operasional

Untuk mempermudah dalam penganalisaan dan menghindari kesalahan dalam pengertian dan pemahaman, maka penulis perlu mengoperasionalkan variabel, dimaksudkan agar dapat memberikan arah dalam penulisan ini. Untuk kesamaan terhadap keseluruhan isi dari tulisan ini yang berjudul Efektifitas Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, maka perlu dioperasikan lebih lanjut sesuai data empiris yang dibutuhkan dalam pengukuran variabel. Adapun konsep itu adalah :

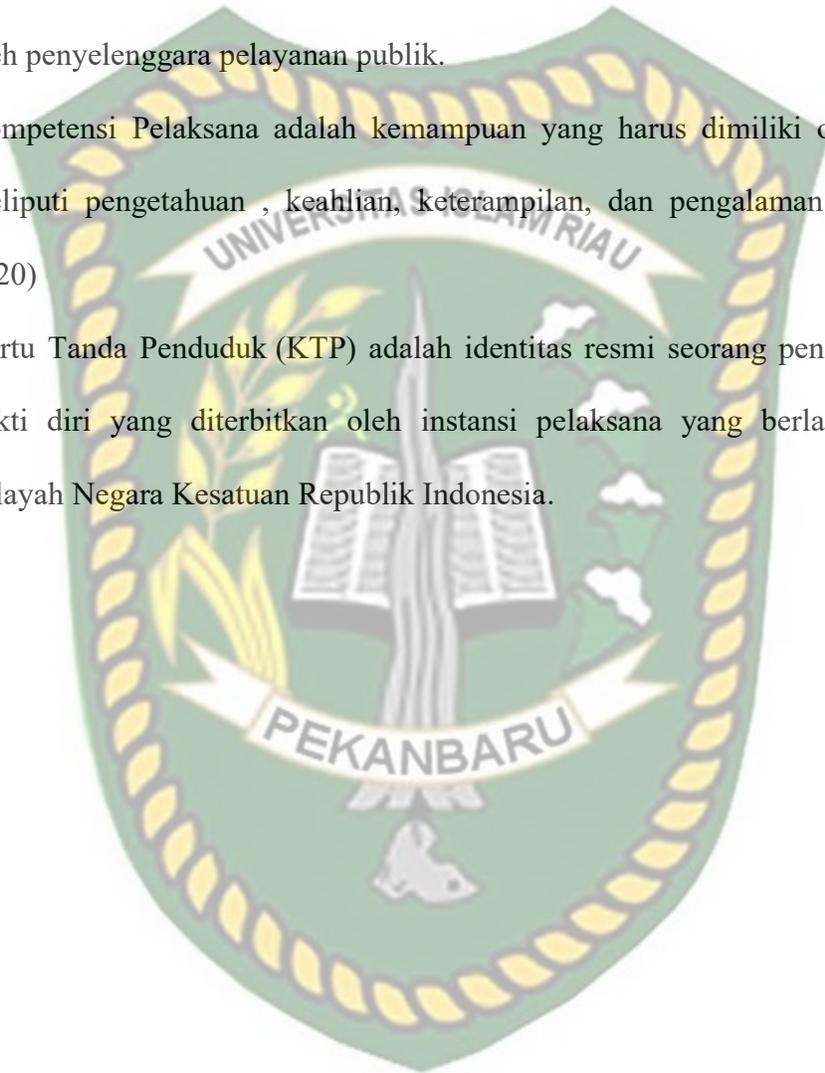
1. Pelayanan publik berdasarkan amanat undang-undang 25 Tahun 2009 Pasal 4 harus dilaksanakan berasaskan (Kementrian Sekretariat Negara Republik Indonesia 2009): Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi

kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. **Prosedur Pelayanan** Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan menunjuk pada sebuah prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), terutama yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan (Riofita 2018: 34).
3. **Waktu Penyelesaian** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan yang baik adalah waktu pelayanan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan (Riofita 2018 32-33).
4. **Biaya Pelayanan** Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pengertian Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari negara yang besarnya ditetapkan oleh pemerintah (Rini Larono 2020).
5. **Produk Pelayanan** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (Rini Larono 2020).

6. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Rini Larono 2020)
8. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi, dan jenis data. Sesuai dengan penelitian ini ialah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Rokan Hilir, Jenis dari penelitian yang dilaksanakan ini adalah *kualitatif* yang berupaya memberikan gambaran secara akurat, faktual, sistematis mengenai fakta-fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena dari objek yang sedang diteliti (Sugiyono 2012: 11). Penelitian ini dapat menjelaskan fenomena yang ada dilihat secara langsung, terutama yang berkaitan dengan Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Jenis Penelitian *deskriptif* yaitu dimaksudkan untuk pengukuran atau menggambarkan secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu hubungan antara teori dan pengamatan. Dikatakan Pendekatan *deskriptif* yaitu sejenis penelitian yang dimaksud untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan (Moleong 2019: 120). Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak (Moleong 2017: 112).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian yang berkaitan dengan Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dimaksud sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Untuk menggali data-data tersebut, maka penelitian ini dilakukan pada komponen yang berhubungan dengan Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Data yang dilakukan dalam penelitian ini bersumber dari para informan. Informan yang dimaksud adalah orang-orang yang dianggap mengetahui benar suatu fenomena yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat membantu penulis dalam menggali informasi yang diperlukan. Penulis juga mengamati kejadian atau peristiwa (yang merupakan data) yang terjadi selama dalam proses penelitian ditambah dengan dokumen-dokumen dan catatan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dokumen tersebut tidak lain adalah sumber data yang berwujud data arsip, laporan, dan peraturan-peraturan tertentu serta gambar atau foto yang dapat mendukung peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

Adapun sumber data tersebut antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari respon. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari lokasi penelitian dengan cara hasil pertemuan *face to face* (tatap muka);
2. Data sekunder adalah merupakan data yang didapat dari berbagai sumber di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir berupa dokumen peraturan yang berkaitan dengan pelayanan kartu tanda penduduk, Profil, Struktur Organisasi, Keberadaan pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, hal ini yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.4 Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Informan peneliti adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2007:76). Informan penelitian ini ada dua macam, yaitu :

1. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Identitas Penduduk.

2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, yaitu: Masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan uraian tersebut, maka jumlah informan penelitian Efektifitas Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang diikuti sertakan peneliti sebanyak 3 (Tiga) orang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dan 10 masyarakat, yang terdiri dari :

Tabel 3. 1
Jumlah Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	2	3
Informan Kunci		
1.	Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	1
2.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	1
3.	Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	1
Jumlah Informan Kunci		3
Informan Utama		
1.	Masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk	3
Total Keseluruhan Informan		13

Sumber : Modifikasi Peneliti, 2021

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Menurut Sugiono (Sugiyono 2012: 19) pengumpul data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Berdasarkan sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sedangkan ditinjau dari cara pengambilan data, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara:

1. Wawancara (*interview*), merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak berstruktur, dan individual. Wawancara tidak berstruktur adalah wawancara di mana pewawancara dapat dengan leluasa memberikan pertanyaan dari berbagai segi dan arah untuk mendapat informasi secara lengkap dan mendalam, wawancara ini peneliti lakukan pada Pejabat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Wawancara tidak berstruktur sangat memadai dalam penelitian kualitatif. Sedangkan wawancara berstruktur peneliti lakukan dengan Masyarakat yang mengurus pembuatan kartu tanda penduduk.
2. Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti, yaitu dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan akan objek yang akan diteliti. Di sini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang valid. Penelitian melakukan observasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

3. Dokumentasi berupa hasil observasi peneliti dengan lokasi penelitian dan informan peneliti.

3.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis data yang diperoleh berbentuk kalimat-kalimat dan aktivitas-aktivitas. Analisis data ini dilakukan sejak pengumpulan data dan dikerjakan secara intensi yaitu sesudah meninggalkan lapangan. Sedangkan metode yang digunakan dalam analisis data menggunakan Metode induktif dalam penelitian kualitatif menjadi sesuatu yang penting. Namun penggunaan induktif ini pada awalnya digunakan pada penelitian studi kasus. Metode ini dapat dimaknai sebagai proses mendeskripsikan hasil penelitian.

Kaitannya dengan penelitian ini, adanya kebiasaan data dari pengamatan (observasi) dengan hasil wawancara dan isi suatu dokumennya yang berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data yang dilakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel 3. 2
Jadwal Kegiatan Penelitian, Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke Tahun 2021-2022																			
		Desember				Januari				Maret				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X	X	X																
2	Seminar UP					X	X	X	X												
3	Riset							X	X	X	X	X	X								
4	Penelitian Lapangan							X	X	X	X	X	X								
5	Pengolahan dan Analisis Data									X	X	X	X	X							
6	Konsultasi dan Bimbingan Tesis													X	X	X					
7	Ujian Tesis													X	X	X	X				
8	Revisi dan Pengesahan Tesis																	X	X		
9	Pengadaan dan Penyerahan Tesis																		X	X	X

Sumber: Data Olahan Peneliti

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Identitas Responden

Adapun Identitas Responden dalam penelitian ini adalah ada dua macam, yaitu:

1. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informan pokok yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Identitas Penduduk.
2. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, yaitu Masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan uraian tersebut, maka jumlah informan penelitian Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang diikuti sertakan peneliti sebanyak 3 (Tiga) orang di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dan 3 masyarakat.

4.1.2 Sejarah Ringkas

Rokan Hilir dibentuk dari tiga kenegerian, yaitu negeri Kubu, Bangko dan Tanah Putih. Negeri-negeri tersebut dipimpin oleh seorang Kepala Negeri yang bertanggung jawab kepada Sultan Kerajaan Siak. Distrik pertama didirikan Belanda di Tanah Putih pada saat menduduki daerah ini pada tahun 1880. Setelah Bagansiapiapi yang dibuka oleh pemukim-pemukim Cina berkembang pesat, maka Belanda memindahkan Pemerintahan Kontrol-nya ke Kota Bagansiapiapi pada tahun 1901. Bagansiapiapi semakin berkembang setelah Belanda membangun pelabuhan modern dan terlengkap di kota Bagansiapiapi guna mengimbangi pelabuhan lainya di Selat Malaka hingga Perang Dunia Pertama usai. Setelah kemerdekaan Indonesia, Rokan Hilir digabungkan ke dalam Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau.

Bekas wilayah kewedanaan Bagansiapiapi yang terdiri dari Kecamatan Tanah Putih, Kubu dan Bangko serta kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Bagan Sinembah kemudian pada tanggal 4 Oktober 1999 ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai Kabupaten Baru di Provinsi Riau sesuai dengan Undang-undang Nomor 53 tahun 1999. Selanjutnya dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2008 ditetapkan Bagansiapiapi sebagai Ibukota Kabupaten Rokan Hilir.

4.1.3 Geografis

Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu kabupaten dari 12 Kabupaten/Kota di Provinsi Riau, yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu,

Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2000, tentang perubahan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999, dengan luas 8.881,59 Km².

Secara geografis Kabupaten Rokan Hilir memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara dan Selat Malaka
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Rokan Hulu
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Utara dan
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Dumai

Untuk batas administrasi kabupaten, Kabupaten Rokan Hilir telah memiliki batas administrasi definitif dengan Kota Dumai, Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara, Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara, dan Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara, sedangkan batas administrasi dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis masih indikatif.

Jumlah Luas Wilayah Administrasi menurut Kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 1
Luas & Persentase Wilayah Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km ²)	Presentase terhadap Luas Kabupaten
Tanah Putih	Sedinginan	1.915,23	21,56
Pujud	Pujud	753,45	8,48
Tanah Putih Tanjung Melawan	Melayu Besar	198,39	2,23
Rantau Kopar	Rantau Kopar	231,13	2,60
Tanjung Medan	Tanjung Medan	231,45	2,61
Bagan Sinembah	Bagan Batu	355,80	4,01
Simpang Kanan	Simpang Kanan	445,55	5,02
Bagan Sinembah Raya	Bagan Sinembah Raya	278,45	3,14
Balai Jaya	Balai Jaya	213,10	2,40
Kubu	Teluk Merbau	385,36	4,34
Pasir Limau Kapas	Panipahan	669,63	7,54
Kubu Babussalam	Rantau Panjang Kiri	675,70	7,61
Bangko	Bagansiapiapi	475,26	5,35
Sinaboi	Sinaboi	335,48	3,78
Batu Hampar	Bantayan	284,31	3,20
Pekaitan	Pedamaran	465,30	5,24
Rimba Melintang	Rimba Melintang	235,48	2,65
Bangko Pusako	Bangko Kanan	732,52	8,25
Rokan Hilir	Bagansiapiapi	8.881,59	100

Sumber: Data Pemekaran Kecamatan/LKPJ Bupati Rohil Tahun 2022

Kabupaten Rokan Hilir Secara astronomis, Kabupaten Rokan Hilir terletak pada posisi 1°14' - 2°30' Lintang Utara dan 100°16' – 101°21' Bujur Timur. Kabupaten Rokan Hilir terletak di pesisir timur Pulau Sumatera yang berhadapan dengan selat melaka. Posisi ini menjadi strategis dalam perdagangan lintas batas antara Indonesia dan Malaysia, karena Kabupaten Rokan Hilir memiliki banyak pelabuhan-pelabuhan rakyat, seperti Pelabuhan Bagansiapiapi, Pulau Halang, Sinaboi, Panipahan dan

Tanjung Lumba-lumba. Pelabuhan-pelabuhan ini pada umumnya memiliki tujuan ke Malaysia dengan orientasi utama pelayanan adalah Port Klang, yang terletak di negara bagian Selangor. Pada wilayah daratan, Kabupaten Rokan Hilir berada di wilayah timur pulau Sumatera, sehingga memiliki posisi strategis sebagai lintas transportasi darat Sumatera. Posisi Kabupaten Rokan Hilir yang berada disebelah Kota Dumai sebagai Pusat Kegiatan Nasional (PKN) menjadikan posisi Rokan Hilir semakin strategis dalam lintas perdagangan antar daerah di Pulau Sumatera.

Keberadaan Kabupaten Rokan Hilir tersebut menggambarkan Kabupaten Rokan Hilir berada pada posisi geostrategik yang dapat dimanfaatkan dalam mendukung pembangunan daerah. Posisi geostrategis Kabupaten Rokan Hilir yang berhadapan langsung dengan Selat Melaka, dapat berimplikasi secara langsung pada kebijakan pemerintah pusat dalam mendukung pengamanan dan menjaga keutuhan serta kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia dari kemungkinan adanya gangguan dan ancaman dari luar negeri melalui pembangunan nasional di Kabupaten Rokan Hilir. Letak geografis Kabupaten Rokan Hilir juga dapat menentukan geoekonom daerah dan menjadi salah satu pertimbangan dalam pengembangan ekonomi daerah untuk mendukung kemajuan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat daerah.

4.1.4 Ekonomi

Struktur perekonomian di Kabupaten Rokan Hilir pada minyak dan gas didominasi oleh pertambangan, pengangkutan, perdagangan, industri pengolahan dan

jasa. Sedangkan struktur perekonomian Kabupaten Rokan Hilir tanpa minyak dan gas didominasi oleh sektor pertanian, perdagangan, dan industri pengolahan.

Masyarakat Kabupaten Rokan Hilir masih banyak yang belum memiliki pekerjaan yang layak sehingga masih banyak terdapat masyarakat yang miskin walaupun tidak banyak. Hal itu dikarenakan masih terbatasnya perusahaan di Kabupaten Rokan Hilir yang menyediakan lapangan kerja sehingga masyarakat Kabupaten Rokan Hilir masih berketergantungan dengan pekerjaan kedinasan.

Untuk menanggulangi hal tersebut, dalam beberapa tahun terakhir Kabupaten Rokan Hilir telah mulai melakukan berbagai upaya untuk menampilkan objek wisata yang ada di Kabupaten Rokan Hilir dengan harapan hal tersebut bisa menambah jumlah lapangan kerja sehingga bisa meningkatkan perekonomian masyarakat Kabupaten Rokan Hilir

4.1.5 Persebaran Penduduk

Sampai dengan akhir tahun 2021 jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hilir mencapai 648.989 jiwa terdiri atas 332.866 jiwa penduduk laki-laki (51,29%) dan 316.123 jiwa penduduk perempuan (48,71%) yang menyebar di 18 kecamatan.

Tabel 4. 2
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelamin Per Kecamatan

NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI		PEREMPUAN		JUMLAH	
		n	%	n	%	(L+P)	%
1	KUBU	13.710	2,11	12.857	1,98	26.567	4,09
2	BANGKO	40.938	6,31	39.100	6,02	80.038	12,33
3	TANAH PUTIH	36.238	5,58	34.600	5,33	70.838	10,92
4	RIMBA MELINTANG	19.827	3,06	18.878	2,91	38.705	5,96
5	BAGANSINEMBAH	33.978	5,24	33.211	5,12	67.189	10,35
6	PASIR LIMAU KAPAS	19.281	2,97	17.951	2,77	37.232	5,74
7	SINABOI	10.414	1,60	9.613	1,48	20.027	3,09
8	PUJUD	17.385	2,68	16.687	2,57	34.072	5,25
9	TANAH PUTIH TANJUNG MELAWAN	7.757	1,20	7.448	1,15	15.205	2,34
10	BANGKO PUSAKO	32.472	5,00	30.808	4,75	63.280	9,75
11	SIMPANG KANAN	12.917	1,99	12.168	1,87	25.085	3,87
12	BATU HAMPAR	5.001	0,77	4.687	0,72	9.688	1,49
13	RANTAU KOPAR	3.421	0,53	3.316	0,51	6.737	1,04
14	PEKAITAN	8.641	1,33	7.927	1,22	16.568	2,55
15	KUBU BABUSSALAM	12.597	1,94	11.935	1,84	24.532	3,78
16	TANJUNG MEDAN	19.179	2,96	17.887	2,76	37.066	5,71
17	BAGAN SINEMBAH RAYA	10.682	1,65	10.270	1,58	20.952	3,23
18	BALAI JAYA	28.428	4,38	26.780	4,13	55.208	8,51
Jumlah		332.866	51,29	316.123	48,71	648.989	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Rokan Hilir

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa persentase tertinggi persebaran penduduk ada di kecamatan Bangko yaitu 80.038 jiwa (12,33%), sementara persentase terendah terdapat di Kecamatan Rantau Kopar yaitu 6.737 jiwa (1,04%).

4.1.6 Kepadatan Penduduk

Jika dilihat per kecamatan, maka Kecamatan Balai Jaya merupakan Kecamatan terpadat dengan jumlah penduduk 259,07 jiwa/km² diikuti Kecamatan Bagan Sinembah yaitu 188,84 jiwa/km². Sedangkan Kecamatan Rantau Kopar merupakan Kecamatan yang paling rendah tingkat kepadatan penduduknya yaitu 29,15 jiwa/km². Gambaran lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 3
Jumlah Kepadatan Penduduk

NO	KECAMATAN	Jumlah Penduduk		Luas Wilayah	Kepadatan Penduduk
		n	%		
1	KUBU	26.567	4,09	385,36	68,94
2	BANGKO	80.038	12,33	475,26	168,41
3	TANAH PUTIH	70.838	10,92	1.915,23	36,99
4	RIMBA MELINTANG	38.705	5,96	235,48	164,37
5	BAGANSINEMBAH	67.189	10,35	355,8	188,84
6	PASIR LIMAU KAPAS	37.232	5,74	669,63	55,60
7	SINABOI	20.027	3,09	335,48	59,70
8	PUJUD	34.072	5,25	753,45	45,22
9	TANAH PUTIH TANJUNG MELAWAN	15.205	2,34	198,39	76,64
10	BANGKO PUSAKO	63.280	9,75	732,52	86,39
11	SIMPANG KANAN	25.085	3,87	445,55	56,30
12	BATU HAMPAR	9.688	1,49	284,31	34,08
13	RANTAU KOPAR	6.737	1,04	231,13	29,15
14	PEKAITAN	16.568	2,55	465,3	35,61
15	KUBU BABUSSALAM	24.532	3,78	675,7	36,31
16	TANJUNG MEDAN	37.066	5,71	231,45	160,15
17	BAGAN SINEMBAH RAYA	20.952	3,23	278,45	75,25
18	BALAI JAYA	55.208	8,51	213,1	259,07
Jumlah		648.989	100	8.881,59	90,94

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Rokan Hilir

4.1.7 Angka Pertumbuhan Penduduk

Laju pertumbuhan penduduk berguna untuk mengetahui tingkat perkembangan jumlah penduduk yang dipengaruhi oleh pertumbuhan alamiah maupun migrasi penduduk, dimana pertumbuhan penduduk itu terjadi setiap saat. Pertumbuhan penduduk tidak terkendali akan menimbulkan hambatan-hambatan yang dapat merugikan pembangunan. Oleh karena itu antisipasi terhadap dampak negatif perkembangan jumlah penduduk dapat direncanakan dengan baik.

Pertumbuhan penduduk Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 4
Angka Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Rokan Hilir

NO	KECAMATAN	2020		2021		Pertumbuhan Penduduk
		n	%	n	%	
1	KUBU	25.846	4,02	26.567	4,09	721
2	BANGKO	79.437	12,37	80.038	12,33	601
3	TANAH PUTIH	69.303	10,79	70.838	10,92	1.535
4	RIMBA MELINTANG	38.710	6,03	38.705	5,96	-5
5	BAGANSINEMBAH	66.613	10,37	67.189	10,35	576
6	PASIR LIMAU KAPAS	36.860	5,74	37.232	5,74	372
7	SINABOI	19.304	3,00	20.027	3,09	723
8	PUJUD	33.321	5,19	34.072	5,25	751
9	TANAH PUTIH TANJUNG MELAWAN	15.048	2,34	15.205	2,34	157
10	BANGKO PUSAKO	63.012	9,81	63.280	9,75	268
11	SIMPANG KANAN	25.083	3,90	25.085	3,87	2
12	BATU HAMPAR	9.605	1,50	9.688	1,49	83
13	RANTAU KOPAR	6.733	1,05	6.737	1,04	4
14	PEKAITAN	16.104	2,51	16.568	2,55	464
15	KUBU BABUSSALAM	23.957	3,73	24.532	3,78	575
16	TANJUNG MEDAN	36.720	5,72	37.066	5,71	346
17	BAGAN SINEMBAH RAYA	20.680	3,22	20.952	3,23	272
18	BALAI JAYA	56.071	8,73	55.208	8,51	-863
Jumlah		642.407	100	648.989	1.751	6.582

sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Dari tabel di atas dilihat bahwa angka penambahan penduduk Kabupaten Rokan Hilir selama kurun waktu setahun adalah 6.582 jiwa.

4.1.8 Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

Komposisi penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin merupakan salah satu aspek penting khususnya dalam analisis kependudukan dan untuk perencanaan pembangunan, misalnya potensi pertumbuhan penduduk diperkirakan melalui pengamatan dari komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin, perencanaan penyediaan pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan dan kebutuhan-

kebutuhan dasar penduduk lainnya yang sesuai dengan kebutuhan kelompok umur masing-masing. Selain itu komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin bukan hanya merupakan pencerminan proses demografi masa lalu, tetapi sekaligus proyeksi perkembangan penduduk pada masa yang akan datang yang terjadi akibat kelahiran, kematian dan perpindahan penduduk.

Proporsi penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin di Kabupaten Rokan Hilir tahun 2021 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 5
Jumlah Penduduk berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

NO	KELOMPOK UMUR	LAKI-LAKI		PEREMPUAN		JUMLAH	
		n	%	n	%	(L+P)	%
1	0 - 4 Tahun	19.688	3,03	18.520	2,85	38.208	5,89
2	5 - 9 Tahun	35.299	5,44	32.856	5,06	68.155	10,50
3	10 - 14 Tahun	37.648	5,80	35.400	5,45	73.048	11,26
4	15 - 19 Tahun	33.766	5,20	31.898	4,92	65.664	10,12
5	20 - 24 Tahun	30.556	4,71	28.860	4,45	59.416	9,16
6	25 - 29 Tahun	27.560	4,25	26.219	4,04	53.779	8,29
7	30 - 34 Tahun	24.609	3,79	25.037	3,86	49.646	7,65
8	35 - 39 Tahun	26.674	4,11	26.390	4,07	53.064	8,18
9	40 - 44 Tahun	24.373	3,76	23.329	3,59	47.702	7,35
10	45 - 49 Tahun	20.651	3,18	19.867	3,06	40.518	6,24
11	50 - 54 Tahun	17.286	2,66	15.685	2,42	32.971	5,08
12	55 - 59 Tahun	12.948	2,00	12.352	1,90	25.300	3,90
13	60 - 64 Tahun	9.843	1,52	8.835	1,36	18.678	2,88
14	65 - 69 Tahun	5.923	0,91	5.324	0,82	11.247	1,73
15	70 - 74 Tahun	3.012	0,46	2.810	0,43	5.822	0,90
16	>= 75 Tahun	3.030	0,47	2.741	0,42	5.771	0,89
	Jumlah	332.866	51,29	316.123	48,71	648.989	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Dari tabel di atas tampak bahwa persentase terbesar penduduk Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2021 adalah usia remaja (10-14 tahun) yaitu sebesar 11,26%. Persentase terbesar berikutnya juga berada pada usia remaja (5-9 tahun) sebesar 10,50%, kemudian yang terbesar ketiga berada pada anak-anak (15-19 tahun) yaitu

sebesar 10,12%. Kelompok umur yang paling sedikit adalah umur ≥ 75 tahun dengan persentase sebesar 0,89%.

4.1.9 Jumlah Penduduk Menurut Agama

Informasi jumlah penduduk berdasarkan agama diperlukan untuk perencanaan pembangunan dibidang agama. Persentase penduduk berdasarkan agama di Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 6
Jumlah Penduduk berdasarkan Agama

NO	AGAMA	LAKI-LAKI		PEREMPUAN		JUMLAH	
		n	%	n	%	(L+P)	%
1	Islam	291.964	44,99	277.080	42,69	569.044	87,68
2	Kristen	30.497	4,70	29.030	4,47	59.527	9,17
3	Katholik	2.705	0,42	2.541	0,39	5.246	0,81
4	Hindu	31	0,00	46	0,01	77	0,01
5	Budha	7.545	1,16	7.311	1,13	14.856	2,29
6	Konghuchu	72	0,01	67	0,01	139	0,02
7	Kepercayaan	52	0,01	48	0,01	100	0,02
Jumlah		332.866	51,29	316.123	48,71	648.989	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Dari tabel di atas terlihat bahwa mayoritas penduduk Kabupaten Rokan Hilir beragama Islam yaitu sebesar 569.044 jiwa (87,68%). Sementara itu penduduk yang beragama Kristen sebanyak 59.527 jiwa (9,17%), agama Budha sebanyak 14.856 jiwa (2,29%). Dan penduduk yang beragama Hindu dengan jumlah paling sedikit yang tinggal di Kabupaten Rokan Hilir yaitu sebanyak 77 jiwa (0,01%).

4.1.10 Pendidikan

Pendidikan adalah salah satu indikator yang dapat dipergunakan untuk melihat perkembangan tingkat kecerdasan masyarakat. Semakin tinggi nilai indikator maka semakin tinggi pula mutu sumber daya manusia di suatu daerah.

Untuk mengukur kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam suatu wilayah salah satunya melalui tingkat pendidikan yang diselesaikan oleh penduduknya. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin baik kualitas SDM di wilayah tersebut. Tamat sekolah didefinisikan sebagai telah selesainya seseorang dalam jenjang pendidikan sampai dengan akhir dengan mendapatkan tanda tamat belajar atau ijazah baik dari sekolah negeri atau swasta. Pendidikan yang dicapai merupakan salah satu dari indikator kualitas penduduk berdasarkan pendidikan yang ditempuh.

Tabel 4. 7
Jumlah penduduk 7 tahun ke atas berdasarkan tingkat pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	LAKI-LAKI		PEREMPUAN		JUMLAH	
		n	%	n	%	(L+P)	%
1	BELUM SEKOLAH	46.300	8,00	43.242	7,48	89.542	15,48
2	TIDAK TAMAT SD	45.657	7,89	43.060	7,44	88.717	15,34
3	TAMAT SD	80.557	13,93	83.899	14,50	164.456	28,43
4	SLTP	52.993	9,16	47.776	8,26	100.769	17,42
5	SLTA	62.806	10,86	51.708	8,94	114.514	19,80
6	DIPLOMA II	764	0,13	1.722	0,30	2.486	0,43
7	DIPLOMA III	1.593	0,28	3.727	0,64	5.320	0,92
8	STRATA I	5.590	0,97	6.656	1,15	12.246	2,12
9	STRATA II	201	0,03	142	0,02	343	0,06
10	STRATA III	12	0,00	15	0,00	27	0,005
Jumlah		296.473	51,26	281.947	48,74	578.420	100

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Dari tabel terlihat bahwa komposisi penduduk Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan tingkat pendidikan formalnya sampai dengan Tahun 2021, persentase tertinggi adalah penduduk yang tamat SD/ sederajat yaitu sebesar 28,43% sebanyak 164.456 jiwa. Berikutnya adalah penduduk SLTA sebesar 19,80% dengan jumlah

penduduk 114.514 jiwa. Persentase terendah terdapat pada tingkat pendidikan Strata III sebanyak 27 jiwa (0,005%).

4.1.11 Perekaman dan Kepemilikan KTP elektronik

Tabel 4. 8
Persentase Perekaman KTP El

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Perekaman KTP Elektronik		Jumlah Penduduk Wajib KTP		Persentase Kepemilikan KTP
		n	%	n	%	
1	KUBU	16.301	4,02	17.874	4,05	91,20
2	BANGKO	52.641	12,99	55.495	12,58	94,86
3	TANAH PUTIH	44.221	10,91	47.970	10,87	92,18
4	RIMBA MELINTANG	24.555	6,06	26.313	5,96	93,32
5	BAGANSINEMBAH	42.395	10,46	46.603	10,56	90,97
6	PASIR LIMAU KAPAS	22.454	5,54	25.281	5,73	88,82
7	SINABOI	11.732	2,89	13.086	2,97	89,65
8	PUJUD	20.571	5,08	22.699	5,15	90,63
9	TANAH PUTIH TANJUNG MELAWAN	9.361	2,31	10.122	2,29	92,48
10	BANGKO PUSAKO	39.293	9,69	42.536	9,64	92,38
11	SIMPANG KANAN	15.827	3,90	17.395	3,94	90,99
12	BATU HAMPAR	6.156	1,52	6.541	1,48	94,11
13	RANTAU KOPAR	4.277	1,06	4.661	1,06	91,76
14	PEKAITAN	10.188	2,51	11.144	2,53	91,42
15	KUBU BABUSSALAM	15.329	3,78	16.736	3,79	91,59
16	TANJUNG MEDAN	22.593	5,57	24.904	5,65	90,72
17	BAGAN SINEMBAH RAYA	13.194	3,26	14.310	3,24	92,20
18	BALAI JAYA	34.228	8,44	37.487	8,50	91,31
Jumlah		405.316	100	441.157	100	91,88

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu identitas resmi penduduk dan bukti diri yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berlaku di seluruh wilayah NKRI. KTP wajib dimiliki oleh penduduk yang berumur 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah. Sebagai dasar hukum kepemilikan KTP adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Penduduk berbasis NIK secara nasional (KTP-el).

Tabel 4. 9
Persentase Kepemilikan KTP El

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Memiliki KTP Elektronik		Jumlah Penduduk Wajib KTP		Persentase Kepemilikan KTP
		n	%	n	%	
1	KUBU	15.926	4,70	17.874	4,05	89,10
2	BANGKO	52.024	15,36	55.495	12,58	93,75
3	TANAH PUTIH	43.521	12,85	47.970	10,87	90,73
4	RIMBA MELINTANG	24.050	7,10	26.313	5,96	91,40
5	BAGANSINEMBAH	42.004	12,40	46.603	10,56	90,13
6	PASIR LIMAU KAPAS	22.255	6,57	25.281	5,73	88,03
7	SINABOI	11.312	3,34	13.086	2,97	86,44
8	PUJUD	20.232	5,97	22.699	5,15	89,13
9	TANAH PUTIH TANJUNG MELAWAN	9.108	2,69	10.122	2,29	89,98
10	BANGKO PUSAKO	38.493	11,36	42.536	9,64	90,50
11	SIMPANG KANAN	15.731	4,64	17.395	3,94	90,43
12	BATU HAMPAR	5.939	1,75	6.541	1,48	90,80
13	RANTAU KOPAR	4.207	1,24	4.661	1,06	90,26
14	PEKAITAN	9.957	2,94	11.144	2,53	89,35
15	KUBU BABUSSALAM	9.924	2,93	16.736	3,79	59,30
16	TANJUNG MEDAN	5.085	1,50	24.904	5,65	20,42
17	BAGAN SINEMBAH RAYA	2.716	0,80	14.310	3,24	18,98
18	BALAI JAYA	6.306	1,86	37.487	8,50	16,82
Jumlah		338.790	100	441.157	100	76,80

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

4.1.12 Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir

Tabel 4. 10
Data Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan
1	Sepeda Motor	23	APBD
2	Meja Kerja	4	APBD & Bantuan
3	Filing Kabinet	3	APBD
4	Kursi Tamu	4	APBD
5	Kursi Kerja	126	APBD

6	Kursi	3	APBD
7	Komputer	10	APBD
8	AC Split	15	APBD
9	Printer	102	APBD
10	Lemari	3	APBD
11	Stabilizier	4	APBD
12	Dispenser	2	APBD
13	Receiver	1	APBD
14	Televisi	1	APBD
15	Berangkas	1	APBD
16	Wireless	1	APBD
17	Telephone	1	APBD
18	Kamera Digital	20	Dana Kegiatan
19	LCD Proyektor	2	Dana Kegiatan
20	Printer Inkjet	1	Dana Kegiatan
21	Speaker	1	Dana Kegiatan
22	Meja Kerja ½ Biro	1	Dana Kegiatan
23	Kursi Sofa	2	Dana Kegiatan
24	Kalkulator	1	Dana Kegiatan
25	Lemari Fail Kabinet Besi	1	Dana Kegiatan
26	Mesin Ketik Manual Portable (11-13)	1	Dana Rutin
27	Note Book	15	Dana Rutin
28	Meja Kerja Pegawai Non Struktural	4	Dana Rutin
29	Lemari ES	1	Dana Rutin
30	Lemari Makan	1	Dana Rutin
31	Internet	2	Dana Rutin
32	Kursi Kerja Menteri/ Gubernur/ Bupati/ Walikota	1	APBDP
33	Almari Besi	1	APBD
34	Filling Besi/ Metal	29	APBD
35	Station Wagon	1	APBD
36	Mainframe	1	APBD
37	Scanner	21	APBD
38	Unit Power Supply	24	APBD
39	Camera Film	1	APBD
40	AC (Air Conditioner)	14	APBD
41	Rak Besi	1	APBD
42	Mesin Foto Copy dengan Kertas Folio	1	APBD
43	Mesin Jilid	1	APBD
44	Soll Stabilizer	2	APBD
45	Server	2	APBD
46	Almari	1	APBD
47	P.C. Unit	22	APBD
48	Meja Rapat	1	APBD
49	Portable Generating Set	1	APBD

50	Bicro Bus(Penumpang 15 - 30 orang)	3	APBD
51	Gordein/Teralis	2	APBD
52	Generator	14	APBD
53	Kursi Kerja Pejabat Eselon III	20	APBD
54	Kursi Kerja Stanlis	381	APBD
55	Meja Komputer	70	APBD
56	Meja Kerja Pejabat Eselon III	2	APBD
57	Kursi Kerja Pegawai Non Struktural	1	APBD
58	Koper	14	APBD
59	Camera Digital + Tripot	14	APBD
60	Signature Pad	14	APBD
61	Fingerprint Scanner	14	APBD
62	Iris Scanner	14	APBD
63	Card Reader	14	APBD
64	USB Hub (8 port)	14	APBD
65	kamera CCTV	11	APBD
66	Papan Struktur	1	APBD
67	Kendaraan Dinas/Oprasional Microbus	3	APBD
68	Aplikasi Inventaris Barang dan Keuangan	1	APBD
69	HD-CVR GF- 7008 (Perlengkapan Kamera CCTV)	1	APBD
70	Power Supply Box	1	APBD
71	Running Teks	1	APBD
72	Meja Kerja Staf	20	APBD
73	Kursi Kerja Eselon II	1	APBD
74	Almari Arsip	10	APBD
75	Printer e-KTP	4	APBN
76	PC ALL in One	2	APBD
77	Alat-alat Perekaman e-KTP	2	APBD
78	Komputer All in One	2	APBD
79	Server warehouse	1	APBD
80	Kursi Tunggu	9	APBD
81	Kursi Rapat	1	APBD
82	Lemari Besi/ Metal	14	APBD
83	Kelengkapan Komputer	1	APBD
84	Hardisk Internal	6	APBD
85	Meja Kerja Eselon II	1	APBD
86	Laptop	5	APBD
87	Lemari Arsip dan Filling Cabinet	12	APBD

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab Rokan Hilir 2021

4.1.13 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 46 Tahun 2016 tentang, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mempunyai Tugas Pokok & Fungsi yang terdiri dari:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretariat terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum & Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Perencanaan.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :
 - a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - c. Seksi Pendataan Penduduk.
4. Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:
 - a. Seksi Kelahiran;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:
 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data;
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :
 - a. Seksi Kerjasama;
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;

- c. Seksi Inovasi Pelayanan.
- 7. UPT; dan
- 8. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana.

Tugas dan Fungsi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas sebagai berikut:

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi:

- a. menetapkan kebijakan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir;
- b. merumuskan rencana strategis dan program kerja Dinas yang sesuai dengan visi misi Kepala Daerah.
- c. merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. membina dan mengarahkan Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Sub Bagian, dan Kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya;
- e. membina pelaksanaan program Pengawasan Melekat di lingkungan Dinas;
- f. melaksanakan pembinaan terhadap kedisiplinan Pegawai dalam lingkup Dinas;
- g. melakukan upaya pembinaan dan peningkatan kualitas sumber daya pegawai dalam lingkup Dinas;
- h. menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait:

- i. menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas;
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam merumuskan kebijakan, mengoordinasikan, membina dan mengendalikan bidang kesekretariatan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Pengkoordinasikan dan menyusun program dan anggaran;
- b. Melaksanakan pengelolaan keuangan;
- c. Mengelola perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Mengelola urusan asn.
- e. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- f. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana

dimaksud pada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi:

- a. Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Merumuskan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Melaksanakan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- h. Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- i. Memberikan bimbingan dan saran teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- j. Menginventarisasi data-data penduduk secara terus menerus;
- k. Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan serta mengawasi semua kegiatan yang berhubungan dengan bidang tugas;
- l. Merumuskan/melaksanakan kebijakan pembangunan serta layanan staf dan bimbingan teknis;
- m. Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada kepala dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- n. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;

- o.** Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir.
- p.** Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a.** Menyusun perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b.** Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c.** Melaksanakan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d.** Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil;
- e.** Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f.** Melaksanakan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g.** Mengendalikan dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h.** Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada kepala dinas mengenai langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya;
- i.** Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidangnya;

- j. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karier;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

4.2 Analisis Hasil Penelitian

4.2.1 Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Administrasi Publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional (Yuniningsih, 2019: 1).

Dalam pengertian luas, administrasi dapat dilihat dari tiga sudut, hingga mencakup pula tiga pengertian, yaitu dari sudut proses, fungsi, dan kelembagaan (Anggara, 2016: 10).

1. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksudkan tercapai.

2. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi, dan sebagainya.
3. Dari sudut kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia- manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan-kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Orang-orang itu terdiri atas empat golongan, yaitu (Anggara, 2016: 11):
 - a. Administrator: orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan;
 - e. Manajer: orang yang langsung memimpin pekerjaan ke arah tercapainya hasil yang nyata;
 - f. Pembantu ahli (staf): terdiri atas para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (*brain-trust*) dan berfungsi di bidang pemikiran;
 - g. Karyawan: para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Berbicara tentang pelayanan publik tentu tidak lepas dari pemerintah selaku yang memberi pelayanan. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan UU Nomor Tahun 2013, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib KTP.

Dengan memiliki KTP penduduk dapat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta memperoleh pelayanan sosial dan ekonomi dan dasar lainnya : misalnya urusan perbankan, mengurus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya. Tabel di bawah ini menyajikan jumlah dan proporsi penduduk menurut kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Kabupaten Rokan Hilir Merupakan salah satu daerah yang masyarakatnya wajib memiliki KTP dan Pemerintah wajib untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memiliki KTP sebagai identitas wajib sebagai warga negara.

Dalam tata cara dan pelaksanaan kepemilikan KTP telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Menurut peraturan perundang-undangan yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal, 1 poin 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el,

adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Dan berdasarkan data yang penulis dapatkan pada tahun 2020, Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rohil terdapat 443.718 target orang wajib KTP dan yang terealisasi sebanyak 434.853 atau setara 98,00%. Data tersebut menunjukkan tingkat realisasi yang tinggi di rokan hilir.

Data di atas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rohil belum mencapai target orang wajib KTP karena masih terdapat 2% lagi yang belum tercapai, sehingga belum seluruhnya masyarakat di Rokan Hilir belum memiliki KTP yaitu sebanyak 2%.

Hal ini berkaitan dengan teori menurut Mardiasmo (2017: 134) yang mengatakan bahwa Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Dan untuk melihat lebih jauh mengenai apa yang menjadi permasalahan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rohil sehingga belum mencapai target orang wajib KTP, penulis melakukan Observasi pada 14 maret 2021, dan ditemukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Keterbatasan Blanko KTP, sehingga pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rohil belum efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena belum mencapai target orang wajib KTP dengan masih 2% lagi, atau sekitar 61.591 ribu.
2. Banyaknya masyarakat yang belum memiliki KTP diduga karena jarak yang jauh antara tempat tinggal dengan tempat mengurus KTP.
3. Masyarakat belum begitu mengerti arti penting kegunaan KTP.

Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi (Hamzah 2021: 55):

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur serta tata cara pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Demikian juga persyaratan yang diwajibkan mudah diperoleh dan tidak menambah beban masyarakat. Prosedur pelayanan menunjuk pada sebuah prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), terutama yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan (Riofita 2018: 34).

2. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan yang baik adalah waktu pelayanan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan (Riofita 2018 32-33).
3. Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pengertian Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari negara yang besarnya ditetapkan oleh pemerintah (Rini Larono 2020: 23).
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (Rini Larono 2020: 23).
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik (Hamzah 2021: 55).
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh petugas yang memberikan pelayanan. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan , keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Rini Larono 2020: 23).

Berikut hasil penelitian dari hasil wawancara peneliti kepada responden pada penelitian tentang “Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir”.

4.2.2 Prosedur Pelayanan

Feedback layanan E-KTP juga bersifat prosedural yaitu aktivitas yang dihasilkan dari penerbitan E-KTP melalui serangkaian kebijakan, prasyarat, proses dan prosedur yang dipenuhi. *Feedback* layanan yang prosedural ini sangat sederhana dan mudah untuk dilakukan oleh setiap pemohon karena dapat dilakukan secara *online* untuk menginput, memproses dan mengeluarkan *output* data dan informasi yang dimiliki oleh pemohon, dan apabila telah sesuai dengan prosedur maka penerbitan E-KTP memiliki kepastian untuk diterbitkan dan dimiliki oleh pemilik E-KTP.

Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir ditemukan alur prosedur pelayanan E-KTP sebagai berikut:

Gambar 4. 1
Prosedur Pelayanan Perekaman E-KTP Kabupaten Rokan Hilir

Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
	Kepala Dinas	Sekretaris / kepala Bidang	Kepala Seksi KTP	Staf / Pelaksana Oprator	Camat	Lurah / Penghulu	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Pemohon membawa , menyerahkan berkas ke kelurah / ke penghulu dan Pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk (F-1.21) dengan membawa foto copy Kartu Keluarga (KK)							Mulai	Membawa berkas permohonan KTP	10 Menit	Membawa berkas permohonan KTP	
2. - Petugas Kependudukan mencatat dalam buku peristiwa kependudukan dan penting, Petugas melakukan Ferivikasi dan Valiasi kelegkapan data penduduk - Lurah / Penghulu mendatangi formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk (F-1.21) untuk dilaporkan kepada Camat sebagai dasar proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk								Membawa berkas permohonan KTP	15 Menit	Formulir Permohonan KTP (F-1.21)	
3. - Petugas melakukan Verifikasi dan Validasi kelengkapan data Pemohon - Camat menandatangani formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP - el) (F-1.21)								Formulir Permohonan KTP (F-1.21)	30 Menit	Pengantar dari Kecamatan (F-1.21)	
4. - Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Perekaman data berdasarkan Fotocopy KK Pemohon - Setelah biodata Pemohon sudah masuk Server Direktorat Jenderal Kependudukan akan dilakukan Pencetakan KTP - El dan mencatat hasil pencetakan KTP elektronik kedalam buku Harian Kependudukan				Arsip ↓ Selesai				Pengantar dari Kecamatan (F-1.21)	14 Hari	Kartu tanda Penduduk elektronik (KTP- EL)	

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir

Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
	Kepala Dinas	Sekretaris / kepala Bidang	Kepala Seksi KTP	Staf / Pelaksana Oprator	Camat	Lurah / Penghulu	Pemohon	Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Pemohon membawa , menyerahkan berkas ke kelurah / ke penghulu dan Pemohon mengisi dan menandatangani formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk (F-1.21) dengan membawa foto copy Kartu Keluarga (KK)							Mulai	Membawa berkas permohonan KTP	10 Menit	Membawa berkas permohonan KTP	
2. - Petugas Kependudukan mencatat dalam buku peristiwa kependudukan dan penting, Petugas melakukan Ferivikasi dan Valiasi kelegkapan data penduduk - Lurah / Penghulu mendatangi formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk (F-1.21) untuk dilaporkan kepada Camat sebagai dasar proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk								Membawa berkas permohonan KTP	15 Menit	Formulir Permohonan KTP (F-1.21)	
3. - Petugas melakukan Verifikasi dan Validasi kelengkapan data Pemohon - Camat menandatangani formulir permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP - el) (F-1.21)								Formulir Permohonan KTP (F-1.21)	30 Menit	Pengantar dari Kecamatan (F-1.21)	
4. - Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan Perekaman data berdasarkan Fotocopy KK Pemohon - Setelah biodata Pemohon sudah masuk Server Direktorat Jenderal Kependudukan akan dilakukan Pencetakan KTP - El dan mencatat hasil pencetakan KTP elektronik kedalam buku Harian Kependudukan				Arsip ↓ Selesai				Pengantar dari Kecamatan (F-1.21)	14 Hari	Kartu tanda Penduduk elektronik (KTP- EL)	

Peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir wawancara sebagai berikut:

“Kami di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tentu memiliki aturan-aturan terkait pelayanan, para

pegawai juga kalau saya lihat sudah menjalankan prosedur pelayanan sebagaimana mestinya, namun karena rokan hilir ini sangat luas ya jadi kalau untuk perekaman E-KTP memang belum dapat dilakukan secara maksimal, apalagi kondisi geografis daerah-daerah yang jauh dari pusat kantor Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir lumayan banyak, tapi untuk hal tersebut selalu kami perbaiki agar masyarakat bisa memiliki E-KTP. (Wawancara dengan Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 8 Oktober 2021).

Dari hasil wawancara diatas dapat dianalisa bahwa masih terdapat kendala di dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP, namun dalam hal prosedur pegawai sudah menjalankannya sebagaimana mestinya.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Setiap masyarakat yang membuat E-KTP memang melalui bidang kami pendaftarannya, dan selama ini kebanyakan kami menunggu di kantor dan jarang melakukan jemput bola ke rumah-rumah masyarakat, hal ini karena keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, karena terbatas jadi kami tidak bisa setiap saat turun ke masyarakat.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 9 Oktober 2021).

Wawancara di atas memberikan makna bahwa kesulitan utama dalam pelayanan pembuatan E-KTP adalah keterbatasan anggaran, fasilitas dan kondisi daerah yang beragam, hal tersebut menjadi kendala dalam proses perekaman E-KTP.

Kemudian Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Berdasarkan keadaan saat ini memang akan sulit kalau harus 100% masyarakat di rokan hilir memiliki E-KTP, selain keterbatasan anggaran dan fasilitas, kami juga terhambat dengan kondisi geografis Rokan Hilir yang jaraknya sangat jauh serta akses jalan yang buruk, hal tersebut sampai sekarang masih menjadi permasalahan kenapa masyarakat rokan hilir masih ada yang belum memiliki E-KTP. (Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 10 Oktober 2021).

Keterangan di atas memberikan penjelasan bahwa permasalahan masih adanya masyarakat yang belum memiliki KTP adalah karena keterbatasan anggaran. Fasilitas dan jangkauan daerah yang jauh, namun pelayanan di kantor sudah sesuai dengan prosedur.

Berikut ini Peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“kalau mengenai prosedural yang dilalui biasa pegawai membedakan kita selaku masyarakat, kenapa saya mengatakan itu karena biasa pegawai lebih mendahulukan orang yang dikenal atau dalam hal kekerabatan dengan begitu masyarakat yang datang dan tidak punya kenalan di kantor pasti melakukan proses dan prosedurnya secara formal dengan berbagai tahap dan untuk menempuh tahap itu memerlukan waktu yang lama, selain itu tidak semudah yang dibayangkan karena ada saja hambatan dalam kelengkapan berkas dan kesiapan pegawai dalam melayani”, (Wawancara dengan masyarakat 11 Oktober 2021).

Wawancara di atas memberi makna bahwa prosedural pelayanan yang dilakukan pegawai belum memuaskan dilihat dari pelayanan yang membedakan antara masyarakat pegawai mendahulukan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki kedekatan atau yang memiliki hubungan kekeluargaan.

Wawancara selanjutnya dengan masyarakat yang berasal dari Tanjung medan sebagai berikut:

Saya merasa sulit untuk melakukan pelayanan E-KTP karena jarak yang jauh. Padahal sebaiknya, pelayanan dilakukan di kecamatan kami di Tanjung Medan. Kami harus menempuh jarak hingga 2 jam untuk sampai ke dinas untuk mengurus KTP. Pelayanan dikantor sudah cukup memadai, akan tetapi kami merasa urusan tersebut sangat rumit, beberapa kali kami bolak balik ke Dinas karena data kami tidak valid, atau masalah jaringan (Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021).

Selanjutnya ada juga masyarakat yang merasakan bahwa tidak ada masalah terhadap proses pengurusan E-KTP. Segala sesuatu berjalan dengan lancar, karena persyaratan yang dimiliki sudah lengkap.

Pengurusan E-Ktp sudah berjalan dengan baik di Disdukcapil Rokan Hilir. Saya mengurus KTP Elektronik dengan mudah, tanpa hambatan, hanya saja memang jarak kami ke Bagansiapi-api itu cukup jauh. Prosedur pengurusan sudah ditampilkan dengan jelas, tentang syarat-syarat apa yang harus dipenuhi dalam pengurusan KTP di kabupaten Rokan Hilir. (Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021).

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa memperlihatkan bentuk *feedback* yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan itu sudah sesuai dengan prosedural namun belum maksimal dengan anggapan masyarakat yang menyatakan adanya prosedur yang berbelit-belit dan pegawai yang membedakan pelayanan dalam hal karena memiliki hubungan keluarga atau kekerabatan dengan begitu masyarakat yang dilayani merasa pelayanan kurang baik.

Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi (Hamzah 2021: 55):

Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur serta tata cara pelayanan harus sederhana, mudah dipahami, dan dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Demikian juga persyaratan yang diwajibkan mudah diperoleh dan tidak menambah beban masyarakat. Prosedur pelayanan menunjuk pada sebuah prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), terutama yang berkaitan dengan ketersediaan prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana pelaksanaannya, dilaksanakan secara konsisten atau tidak, dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan (Riofita 2018: 34).

4.2.3 Waktu Pelayanan

Pelayanan KTP-el yang tepat waktu adalah terwujudnya serangkaian proses layanan pengurusan KTP-el untuk diterbitkan dengan menggunakan waktu layanan yang singkat yaitu dapat dilakukan dalam beberapa jam bila dalam kondisi normal, bisa menggunakan waktu satu hari bila kegiatan pelayanan tidak tepat waktu sesuai jam kerja yang dilakukan oleh pegawai dan pemohon, dan bisa sampai berhari-hari atau berminggu-minggu bila blangko E-KTP tidak tersedia.

Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan yang baik adalah waktu pelayanan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan (Riofita 2018 32-33).

Pelayanan E-KTP bersifat temporer dalam menentukan ketepatan waktu dalam menerbitkan E-KTP yang lazimnya sangat singkat karena sudah memiliki sistem konektivitas jaringan yang *online* setiap saat.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir wawancara sebagai berikut:

“Mengenai permasalahan waktu pelayanan itu sudah diatur semua pada prosedur pelayanan, saya selaku kepala dinas hanya membuat kebijakan dan mengawasi apa yang sudah menjadi kebijakan, soal waktu pelayanan itu sudah diatur dalam prosedur pelayanan salah satunya pelayanan penerbitan KTP, semuanya sudah dijalankan sesuai prosedur dan tentunya melihat situasi dan kondisi juga terkait ketersediaan blanko KTP, karena jumlahnya juga terbatas. (Wawancara dengan Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 8 Oktober 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat dianalisa bahwa kepala dinas sifatnya hanya membuat kebijakan dan mengawasi kebijakan terkait waktu pelayanan, sedangkan yang menjalankan adalah pegawainya salah satunya dalam waktu pelayanan pembuatan KTP.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Waktu pelayanan telah dirasakan memberikan manfaat bagi pemohon dan pegawai dalam memberikan pelayanan KTP-el yaitu telah terwujud pelayanan yang dapat dilakukan setiap saat dan dengan sesegera mungkin ditindaklanjuti oleh pegawai Disdukcapil pada setiap pengurusan KTP-el dalam memberikan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir kami selaku pegawai harus memberikan pelayanan yang baik.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 9 Oktober 2021).

Wawancara ini memberikan makna bahwa pelaksanaan pengurusan e- KTP telah mendapatkan *feedback* yang baik dari pemohon dan pegawai Disdukcapil dalam setiap pelayanan pengurusan KTP-el. Tindak lanjut dari ini setiap pemohon dapat datang ke kantor Disdukcapil mengurus sendiri identitas penduduknya dengan mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Kemudian Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Kalau pembuatan e-KTP bisa jadi satu hari, tapi kalau misalnya orang banyak yang mengurus ya bisa sampai 2 atau sampai 3 hari hari kalau orang yang mengurus sepi ditunggu 1 hari juga sudah selesai dan terkadang kendalanya karena pegawai yang bertanggung jawab dalam pembuatan e- KTP tidak berada dikantor dan tidak tersedianya blangko dalam pembuatan e- KTP”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 10 Oktober 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam hal ketepatan waktu bisa dipastikan kapan selesainya. Namun yang biasa menjadi kendala

yang memungkinkan KTP tidak selesai dalam satu hari yaitu dengan alasan pegawai yang menangani pelayanan e-KTP tidak berada di kantor dengan alasan pelatihan kerja atau tidak tersedianya blangko.

Berikut ini Peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“kalau untuk pembuatan e-KTP sendiri biasanya satu hari selesai dibuat karena saya mengurus e-KTP itu satu hari bisa selesai dan menurut saya ketepatan waktu sudah baik dan saya merasa puas. Tapi terkadang juga tidak selesai kalau tidak ada blangko, biasa juga paling lama 3 minggu baru jadi”, (Wawancara dengan masyarakat 11 Oktober 2021).

Hasil wawancara lain dengan masyarakat menunjukkan adanya permasalahan waktu yang tidak jelas. Hal tersebut disebabkan oleh data masyarakat yang ganda.

Saya sangat kecewa tentang masalah waktu pengurusan KTP di Dinas Pencatatan Sipil. Saya mengurus KTP untuk mengurus BPJS tapi tidak jelas kapan selesainya. Saya harus datang berkali-kali untuk menanyakan data saya yang tidak kunjung dapat di cetak. Sehingga banyak hal yang tertunda akibat hal tersebut *(Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021)*.

Wawancara dengan masyarakat lain yang juga merasakan bahwa pelayanan KTP yang tidak jelas penyelesaiannya akibat keterbatasan jaringan. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil wawancara di bawah ini:

Saya sudah datang untuk yang kedua kali ke Disdukcapil untuk melakukan pengurusan KTP, akan tetapi tidak juga kunjung selesai. Akan tetapi Ketika diminta, terkendala akibat belangko, dan sistem sedang bermasalah, kemudian saya merasa kecewa dan akhirnya memutuskan untuk datang di hari yang lain. Ada saja kendala dalam pengurusan ini. Hal ini kadang-kadang bingung mau nyalahin siapa, karena urusannya tidak selesai dan merasa agak dipersulit. *(Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021)*.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam hal ketepatan waktu Prosedural sudah baik dilihat dari waktu pembuatan e-KTP terbilang cepat yaitu satu hari namun kadang karena tidak tersedianya blangko dan tidak sinkronnya data pengusul KTP yang membuat proses penerbitan e-KTP menjadi lama.

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai Indikator Waktu Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan sudah cukup baik tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut disebabkan faktor gangguan teknis, maupun data yang tidak sinkron antara data kabupaten dengan data di sistem. Hal ini dapat dijadikan sebagai evaluasi bagi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Waktu pelayanan yang baik adalah waktu pelayanan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan dan waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan (Riofita 2018 32-33).

4.2.4 Biaya Pelayanan

Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tentu ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Hal tersebut harus didukung dengan komunikasi yang baik antara penerima layanan dengan member layanan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir komunikasi yang terjadi yaitu interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, pimpinan dengan petugas, dan petugas dengan petugas. Menjalin hubungan atau komunikasi saja tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, akan tetapi petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir juga harus dapat memegang kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Biaya Pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Pengertian Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari negara yang besarnya ditetapkan oleh pemerintah (Rini Larono 2020: 23).

Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan jaminan-jaminan, seperti jaminan kepastian biaya dalam pelayanan pengurusan E-KTP.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir wawancara sebagai berikut:

“Di Disdukcapil Kabupaten Kabupaten Rokan Hilir selama saya menjabat sebagai kepala pemerintahan menyangkut soal pelayanan kepada masyarakat pegawai kami selalu terbuka tentang rincian biaya/tarif yang harus dibayar oleh masyarakat yakni tidak dipungut biaya atau gratis dan saya selaku pemerintah Disdukcapil Kabupaten Kabupaten Rokan Hilir juga menghimbau kepada seluruh pegawai untuk tidak melakukan pungutan biaya apapun kepada masyarakat untuk menghindari pungli. (Wawancara dengan Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 8 Oktober 2021).

Berdasarkan wawancara di atas memberikan makna bahwa Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir telah memberikan informasi secara terbuka tentang biaya atau tarif dalam pelayanan di mana pelayanan dibuat untuk masyarakat secara gratis atau tidak dipungut biaya apapun.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Kalau masalah biaya pembuatan E-KTP itu gratis, Kita tidak ada kenakan biaya/pungut kepada pemohon dan masyarakat sudah tidak dibebankan dengan biaya pelayanan. Sedangkan yang lainnya sudah terperinci sesuai dengan jenis pelayanan yang di selenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 9 Oktober 2021).

Wawancara ini senada dengan apa yang dikatakan kepala dinas Disdukcapil sebelumnya bahwa segala bentuk pelayanan administrasi baik itu pembuatan KTP-E semuanya masih gratis tidak dikenakan biaya apapun.

Kemudian Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Kalau pembuatan e-KTP sesuai aturan kami ditugasnya untuk tidak mengenakan biaya apapun kepada masyarakat yang mengurus, karena kami sebagai pegawai juga takut walaupun ada yang menawarkan biaya ataupun bentuk lainnya untuk mempermudah ataupun mempercepat pengurusan E-KTP”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 10 Oktober 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pengurusan e-KTP selama ini gratis tanpa biaya dan pegawai juga dilarang untuk menerima bentuk apapun gratifikasi untuk mempermudah ataupun mempercepat pelayanan guna menghindari pelayahgunaan pekerjaan.

Berikut ini Peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Sebetulnya gak ada, Cuma kemarin sempat ada kami dengar petugas yang bilang kalau mau cepat di urus berkasnya bisa bayar. Cuma kalau saya pribadi belum ada sih pernah di minta”, (Wawancara dengan masyarakat 11 Oktober 2021).

Wawancara dengan masyarakat lain juga menyatakan bahwa tidak ada biaya yang diperlukan untuk mengurus KTP, akan tetapi karena jarak yang jauh, akhirnya masyarakat juga harus mengeluarkan biaya. Hal tersebut sesuai dengan wawancara di bawah ini:

Saya merasa tidak ada biaya yang dibayarkan kepada Dinas dalam mengurus KTP. Hanya saja, karena kami jauh dari Dinas, maka keluar juga biaya kami yang kadang tidak sedikit, kami harus bolak balek dari kampung ke Dinas kan butuh biaya, butuh uang makan, apalagi kadang-kadang tidak selesai dalam 1 hari (Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021)..

Keluhan senada juga dirasakan oleh informan yang lain, bahwa dibutuhkan biaya tambahan untuk kepentingan pribadi dalam mengurus KTP akibat jauhnya lokasi antara rumah menuju Kantor Dinas.

Saya tidak pernah dipungut biaya oleh Dinas pas mengurus KTP, hanya saja pengeluaran pribadi yang cukup banyak. Zaman kan dah canggih, harusnya pemerintah itu dapat lah berpikir bagi kami yang tinggal nya jauh, berpikir lah untuk masyarakat yang susah untuk

keluar rumah untuk mengurus urusan administrasi (Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pengurusan e-KTP pernah ada didengar diminta biaya, akan tetapi belum dapat dipastikan kebenarannya, dan sepengalaman narasumber belum ada pernah dikenakan biaya.

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai Indikator Biaya Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kepastian mengenai biaya pelayanan sudah cukup baik Hal ini dapat dilihat dari semua hasil wawancara mengarah pada pelayanan pengurusan e-KTP gratis tanpa dikenakan biaya apapun, namun ada juga sempat terdengar isu bahwasanya ada yang pernah diminta biaya agar dipercepat proses pengurusan e-KTP nya.

4.2.5 Produk Pelayanan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa produk pelayanan dapat dilihat dari pemohon dalam melakukan pengurusan KTP mendapatkan bentuk layanan untuk mewujudkan kebutuhan dan kepuasan pelayanan mengurus KTP. Wujud dari pelayanan pengurusan KTP adalah kualitas layanan berupa kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.

Bentuk layanan dari pelayanan KTP sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik merasa puas dengan hasil yang dilakukan oleh pegawai. Pelayanan yang diberikan pegawai khususnya dalam pengurusan e-KTP.

Sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan pelayanannya.

Produk Pelayanan dari penerapan pelayanan e-KTP dilihat dari kemampuan pegawai Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakatnya. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan (Rini Larono 2020: 23).

Berikut ini Peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir wawancara sebagai berikut:

“Produk pelayanan itu sangat penting dan berpengaruh besar dalam proses pelayanan yang nanti akan mendukung untuk pemberian pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan. Selain itu, hasil dari produk layanan yang diberikan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dan sampai saat ini memang masih ada kekurangan dalam hal pelayanan pengurusan e-KTP”. (Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 8 Oktober 2021).

Berdasarkan wawancara di atas memberikan makna bahwa Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir telah memberikan pelayanan semaksimal mungkin salah satunya dalam pengurusan e-KTP namun masih ada kekurangan yang disebabkan oleh

keeterbatasan anggaran dan fasilitas juga sumber daya manusia di kantor Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Saya selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang mengurus eKTP, oleh karena itu saya terus mengawasi para pegawai dalam bekerja agar pelayanan yang kami berikan benar-bener bisa memberikan kepuasan masyarakat karena hal tersebutlah yang menjadi produk pelayanan kami di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 9 Oktober 2021).

Wawancara ini senada dengan apa yang dikatakan kepala Disdukcapil sebelumnya bahwa segala bentuk pelayanan administrasi baik itu pembuatan KTP-E semuanya masih gratis tidak dikenakan biaya apa pun.

Kemudian Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Dalam pengurusan e-KTP Kamilah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang mengurus, dan selama ini yang kami rasakan adalah masih terdapat keterbatasan kami dalam hal pelayanan, hal tersebut mau tidak mau memang harus terjadi karena keterbatasan fasilitas dan pegawai, masyarakat yang mengurus e-KTP sangat banyak namun pegawai sedikit, hal tersebut yang membuat pelayanan menjadi lambat dan dikeluhkan masyarakat”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 10 Oktober 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pengurusan e-KTP selama ini telah dilakukan secara maksimal meskipun dengan keterbatasan fasilitas dan pegawai sehingga masih menjadi masalah dalam pelayanan kepada masyarakat.

Berikut ini Peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Sebagai masyarakat kami merasakan bahwa produk pelayanan yang utama adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya, karena masyarakat Taunya hanya memenuhi persyaratan terus e-KTP jadi, akan tetapi yang kami rasakan sebaliknya, terutama bagi kami yang tinggal jauh dari pusat kota, rata-rata sulit sekali untuk mendapatkan e-KTP”, (Wawancara dengan masyarakat 11 Oktober 2021).

Wawancara lain juga menunjukkan bahwa produk pelayanan tidak dapat segera dinikmati oleh masyarakat, jarang sekali pelayanan dilaksanakan dalam 1 hari kerja. Ada saja kendala yang dihadapi oleh Dinas untuk menyelesaikan layanan.

Saya merasa produk layanan dari Dinas tidak terjadi secara maksimal, memang ada dengar cerita dari tetangga saya bahwa mengurus KTP itu gampang, akan tetapi saya merasakan bahwa kadang-kadang layanannya tidak bisa dilaksanakan karena blangko kurang, kemudian kasus saya masalah data say ganda, dan itu tidak bisa diselesaikan dalam 1 hari, saya harus bolak balik dari kampung ke kantor Dinas (Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021).

Informan lain dari masyarakat menyampaikan hal yang sama tentang kesulitan mendapatkan produk layanan KTP akibat faktor di luar dari masalah di kantor Disdukcapil. Hal tersebut sebagaimana hasil wawancara di bawah ini:

Saya merasakan kesulitan mendapatkan layanan KTP, antrian yang panjang, syarat yang begitu banyak, dan jauh dari rumah untuk

mengurus E-KTP tersebut. Tapi hal tersebut terbayarkan Ketika saya mendapatkan kartu tanda penduduk, meskipun harus menunggu lama.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pengurusan e-KTP sulit akibat sulitnya mengakses pelayanan KTP. Masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Disdukcapil Rokan Hilir, masyarakat masih mengalami kesulitan terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota, sehingga masih banyak dari masyarakat tersebut yang belum memiliki e-KTP. Masalah yang dirasakan adalah masalah yang didapatkan akibat belum tersedianya layanan E-KTP sampai ke tingkat Kecamatan.

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai Indikator Produk Layanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengurusan e-KTP masih mengalami kendala berupa keterbatasan fasilitas dan pegawai, akibat dari hal tersebut hingga saat ini masih ada masyarakat yang belum memiliki e-KTP terutama masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota, tentu hal tersebut menjadi penilaian yang kurang baik dalam hal Produk Layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

4.2.6 Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana dalam penerapan pelayanan KTP-el menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaan pegawai, sarana komunikasi, ruang kantor yang nyaman, serta akses informasi yang memadai. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik (Hamzah 2021: 55).

Sarana dan Prasarana merupakan kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, salah satu aspek pelayanan yang digunakan untuk mendukung penerapan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam pengurusan E-KTP. Dalam upaya memberikan pelayanan pengurusan E-KTP yang mampu memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor kualitas lingkungan fisik yang turut mempengaruhi penerapan pelayanan E-KTP.

Penerapan pelayanan E-KTP merupakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan, yakni dalam pembuatan E-KTP. Tentunya, salah satu faktor yang dapat menentukan lancarnya suatu pelayanan yang di berikan oleh instansi pelaksana di pemerintahan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana penunjang yang memadai dan layak pakai dalam proses pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan wawancara dengan informan Kepala Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Sarana da Prasarana di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir memang masih memiliki keterbatasan ya arena memang kami juga terbatas dalam anggaran sehingga tidak bisa benar-benar maksimal memenuhi segala kebutuhan fasilitas untuk pelayanan, namun setiap tahun kami selalu aktif mengevaluasi segala kekurangan kami dengan berupaya memperbaiki yang kurang-kurang dari fasilitas yang dibutuhkan, namun memang tidak bisa sekaligus semuanya”. (Wawancara dengan Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 8 Oktober 2021).

Berdasarkan wawancara di atas memberikan makna bahwa Kepala Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir mengakui bahwa masih terdapat kekurangan dari segi fasilitas untuk pelayanan kepada masyarakat, serta akan terus berbenah memperbaiki yang kurang-kurang fasilitas yang dibutuhkan namun tidak dapat sekaligus semuanya dipenuhi kebutuhan fasilitasnya karena keterbatasan anggaran.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Secara umum fasilitas dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir tersedia berdasarkan ketentuan dari pusat. Fasilitas-fasilitas yang terpenuhi tentunya akan mendukung keberhasilan pembuatan e-KTP namun terkadang kami memiliki kesulitan biasanya terjadi gangguan atau kerusakan pada alat perekaman e-KTP sedangkan anggaran dari pemerintah pusat untuk memperbaiki kerusakan ini sangat minim maka dengan terpaksa aparatur pelaksana kebijakan langsung menukar perangkat tersebut dengan mengambil perangkat yang baru karena apabila kita menunggu perangkat yang didistribusikan pemerintah pusat akan menunggu lama.” (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 9 Oktober 2021).

Wawancara ini memberikan makna bahwa Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir sudah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang mengurus namun tidak dapat dipungkiri masih ada kendala yang biasa terjadi dikarenakan alat yang digunakan dalam perekaman e-KTP mengalami gangguan.

Kemudian Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas

Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“...alhamdulillah kemarin sudah 2 tahun berturut-turut kami di bantu banyak modal sarana khususnya alat ya baik itu komputer, printer maupun server. Jadi untuk sarana bisa dibilang lumayan lengkap... Namun untuk tata ruang di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir belum maksimal hal ini dikarenakan kondisi gedung kantor yang sekarang adalah gedung lama dan juga merupakan gedung bekas sehingga tata ruang yang ada belum sesuai dengan kebutuhan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 10 Oktober 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa untuk fasilitas alat-alat pengurusan e-KTP sudah cukup baik namun terkendala gedung ataupun ruang pelayanan yang masih kurang memadai untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

Berikut ini Peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Kalau menurut saya faslitasnya kurang memadai seperti fasilitas ruang tunggu kurangnya tempat duduk yang disediakan jadi kalo tunggu giliran atau antrian terkadang ada orang yang berdiri atau tunggu di luar ruangan sehingga sering terjadi penceklokan no antrian karena biasa orang tidak mendengar namanya di panggil oleh petugas, kondisi ruangan yang terbilang panas apalagi pada siang hari seharusnya disediakan pendingin ruangan seperti AC supaya kita juga mengurus nyaman tapi kipas ji yang ada”. (Wawancara dengan masyarakat 11 Oktober 2021).

Wawancara dari masyarakat selajutnya menunjukkan bahwa sarana dan prasaran sudah ada, akan tetapi belum memadai untuk mengakomodir seluruh masyarakat yang mengurus KTP. Berikut hasil wawancara tersebut:

Kondisi ruangan yang disediakan oleh Dinas sudah cukup baik, hanya saja pada saat pelayanan, kita masih harus berdiri dalam waktu yang lama, kursi kurang cukup sehingga kita duduk di teras-teras Kantor Dinas untuk mengurus KTP (Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021).

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan kondisi prasarana yang kurang memadai pada saat pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara di bawah ini:

Kondisi ruangan saya kira cukup baik, untuk ukuran di Bagan, itu sudah sangat baik. Sudah ada ruangan yang luas, ada kursi tempat duduk. Akan tetapi pada saat kondisi hujan, maka lantai kantor menjadi tidak terurus karena terlihat kotor. Akan tetapi pada saat kita mengurus persyaratan dan mengajukan perekaman, alat-alatnya kadang-kadang suka eror dan menyebabkan saya harus ulang-ulang lagi dalam perekaman KTP. Begitu juga Ketika saya menarok tangan saya untuk sidik jari, masih suka macet-macet (Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021).

Wawancara peneliti lakukan memberi makna bahwa untuk fasilitas ruang tunggu kurang memadai masih banyak masyarakat yang berdiri untuk menunggu giliran atau antrian kondisi ruangan yang terbilang panas karena tidak disediakan fasilitas AC.

Fasilitas sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan. Hal ini dapat mendukung petugas pelayanan kartu tanda penduduk bisa bekerja dengan baik (Riri Gustiana 2021: 12). Di sisi lain pelayanan tersebut akan memberikan ruang yang membuat suasana hati masyarakat yang berurusan dengan dinas terkait menjadi lebih tenang. Penelitian terdahulu juga memperkuat bahwa faktor prasarana sangat penting untuk mendukung kualitas pelayanan publik (Kriswibowo and Widiyarta 2020: 1).

Berdasarkan Wawancara dan Observasi peneliti yang dilakukan melihat kualitas pelayanan mengenai Indikator Sarana dan Prasarana, dapat disimpulkan bahwa peralatan yang menunjang dalam memberikan pelayanan itu sudah baik hanya saja masyarakat belum puas dengan fasilitas ruang tunggu yang terbilang belum maksimal karena ruangan yang sempit panas dan kurangnya tempat duduk dan kebersihan dalam ruangan masih terbilang kurang dalam hal ini harus pegawai perhatikan karena kebersihan merupakan poin penting dalam pemberian layanan.

4.2.7 Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh petugas yang memberikan pelayanan. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Rini Larono 2020: 23).

Salah satu Kompetensi Petugas Pemberi Layanan adalah Kualitas, Kualitas hasil dalam penerapan pelayanan KTP-el ditentukan oleh keinginan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap terhadap keluhan masyarakat, cepat tanggap dengan masalah masyarakat, dan cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat, mampu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan khususnya dalam hal pengurusan KTP-el, pegawai memberikan kepastian waktu penyelesaian yang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Wujud pelayanan kualitas hasil dalam pelayanan e-KTP yaitu responsif, empati dan jaminan kepastian.

Berdasarkan penjelasan di atas yang bersangkutan dengan adanya bentuk layanan e-KTP terkait dengan kualitas hasil maka penulis telah mendapatkan hasil wawancara oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Ya sudah dilaksanakan dengan cepat dan segera, hal itu dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu masyarakat yang datang langsung diberi tindakan atau ditangani oleh petugas sehingga masyarakat tidak terlantar dan menunggu lama dalam mengurus. Walaupun tindakan cepat sudah kami lakukan tetapi masyarakat terkadang kurang memahami atau kurang paham dengan apa yang kami lakukan sehingga mereka mengira pelayanan yang diberikan kurang tanggap”. (Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 8 Oktober 2021).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa dalam hal pemberian pelayanan petugas sudah cepat dan tangga kepada masyarakat yang mengurus namun terkadang masyarakat yang salah mengerti tentang pelayanan yang diberikan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Kami pihak Disdukcapil telah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dengan menunjukkan rasa tanggung jawab yang besar dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Mengenai keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan itu tidak menjadi masalah besar hanya segelitir masyarakat saja yang komplain dan hal tersebut dan masih tergolong wajar kami juga selaku petugas harus memberikan etika yang baik kepada masyarakat. Semua masalah mengenai pelayanan administrasi kependudukan terutama

pengurusan e-KTP kami tanggap dengan baik Karena itu telah menjadi tugas kami sebagai pegawai”. (Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 9 Oktober 2021).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, setiap keluhan dari masyarakat ditanggapi dengan baik dan cepat oleh pegawai.

Kemudian Peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir :

“Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat kami sebagai pegawai yang melayani diharapkan dapat memberikan kesan yang baik kepada masyarakat contohnya dengan bersikap ramah, sopan dalam bertutur kata dan cepat menanggapi keluhan dari masyarakat entah itu saran atau kritikan”. (Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir 10 Oktober 2021).

Hasil wawancara di atas bermakna bahwa petugas dalam hal pelayanan berusaha sebaik mungkin agar mendapat kesan yang baik buat masyarakat yaitu dengan memberikan sikap ramah sopan dan baik dalam bertutur kata dalam melayani masyarakat.

Berikut ini Peneliti melakukan wawancara dengan informan masyarakat dengan petikan wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanannya masih kurang cepat saya di sini antri mulai pagi sudah siang masih belum dilayani kita liat saja masih banyak loket yang kosong tidak tahu pegawainya ke mana jadi banyak masyarakat yang mau mengurus tapi sedikit ji pegawai yang melayani jadi kita ni menunggu lama dan masih banyak pegawai belum melayani

meskipun sudah lewat jam istirahat”, (Wawancara dengan masyarakat 11 Oktober 2021).

Masyarakat juga merasakan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan sudah melayani dengan baik, hanya saja tidak semua pelayan yang siap melayani pada saat jam kerja. Ada pelayanan yang lama, ada pelayanan yang cepat. Hal tersebut menimbulkan kecurigaan bagi masyarakat yang merasakan ada pilih kasih dalam pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara masyarakat sebagai berikut:

Pelayanan di Dinas pelayanan KTP sudah baik, Ketika kami masuk pada nomor antrian, pegawai yang melayani saya menanyakan permasalahan yang saya hadapi untuk melakukan pengurusan KTP. Persyaratan diminta dan dilengkapi dan kemudian kami dilayani. Kadang ada yang cepat ada yang lambat, tergantung data yang diminta, saya melihat antrian di sebelah saya di layani dengan cepat, sedangkan pelayanan saya terkesan dipersulit. Selain itu juga padahal banyak loket yang kosong pada saat pelayanan, sedangkan antrian masih panjang (*Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021*).

Wawancara yang peneliti lakukan memberi makna bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang tanggap dilihat banyaknya loket pelayanan yang kosong dan masyarakat dibiarkan mengantri berjam-jam dalam pengurusan.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara lainnya dengan masyarakat tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

Pegawai pada umumnya mampu melayani dengan baik, akan tetapi pada saat terjadi kondisi eror terhadap perangkat, para pegawai masih banyak yang mengandalkan pegawai lainnya untuk menyelesaikan kendala di loket pelayanan. Hal ini menyebabkan pelayanan jadi semakin lama (*Wawancara dengan masyarakat 21 November 2021*).

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara secara menyeluruh bahwa bentuk layanan dari penerapan pelayanan E-KTP yang sesuai dengan pelayanan publik

mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik merasa puas dengan hasil yang dilakukan oleh pegawai. Kualitas interaksi yang diterapkan dengan memberikan kemudahan layanan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat.

Penyelenggara harus memperhatikan asas pelayanan publik, yaitu asas: a) kepentingan umum; b) kepastian hukum; c) kesamaan hak; d) keseimbangan hak dan kewajiban; e) keprofesionalan; f) partisipatif; g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h) keterbukaan; i) akuntabilitas; j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k) ketepatan waktu; dan l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan bagi masyarakat (Wiratno 2020: 15).

Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan dengan menangani masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat, dan penampilan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan E-KTP. Pegawai yang bertugas harus memberikan perhatian khusus dan rasa empati yang tinggi kepada masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP agar dapat menyelesaikan seluruh pelayanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Susanto and Anggraini 2019: 1).

Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terbilang tanggap meskipun sebagian masyarakat mengatakan masih kurang tanggap, Sarana prasarana secara menyeluruh sudah baik seiring dengan tuntutan pelayan masyarakat di era informasi atau era globalisasi sekarang ini, seperti halnya penataan ruang kerja pegawai. Ruang kerja pegawai yang paling utama untuk mendukung proses pelayanan di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi para masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan E- KTP.

4.2.8 Faktor Penghambat dalam Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk

Berikut beberapa faktor penghambat dalam pelayanan dokumen kartu tanda penduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hilir, yaitu:

1. Masih kurangnya fasilitas serta sarana dan prasarana gedung Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir sehingga mengganggu jalannya proses pelayanan pengurusan E-KTP.
2. Masih adanya pegawai yang melanggar prosedur pelayanan sehingga pengurusan e-KTP sering tidak tepat waktu.
3. Masih kurangnya pegawai yang bekerja pada bidang pengurusan e-KTP sehingga banyak pelayanan e-KTP yang belum terselesaikan tepat waktu.
4. Masih belum terjangkaunya daerah-daerah yang jauh dari pusat kota dari perekaman e-KTP sehingga masih banyak masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota belum memiliki KTP.
5. Belum mampunya SDM di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan pemahaman arti penting kepemilikan E-KTP sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengurus pembuatan E-KTP.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup baik pegawai dalam memberikan pelayanan itu sudah sesuai dengan prosedural namun belum maksimal dengan anggapan masyarakat yang menyatakan adanya prosedur yang berbelit-belit akibat data yang tidak valid.
2. Waktu layanan E-KTP dapat dilakukan dalam beberapa jam bila dalam kondisi normal. Hal tersebut bergantung kepada tingkat kevalidan data dan kondisi jaringan internet.
3. Biaya pelayanan sudah ditetapkan sesuai dengan prosedur. Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir telah memberikan informasi secara terbuka tentang biaya atau tarif dalam pelayanan di mana pelayanan dibuat untuk masyarakat secara gratis atau tidak dipungut biaya apa pun.
4. Bentuk Produk layanan dari pelayanan e-KTP sesuai dengan pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan publik sehingga publik merasa puas dengan hasil yang dilakukan oleh pegawai. Pelayanan yang diberikan pegawai khususnya

dalam pengurusan e-KTP. Sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan pelayanannya.

5. Kualitas pelayanan mengenai Indikator Sarana dan Prasarana, dapat disimpulkan bahwa peralatan yang menunjang dalam memberikan pelayanan itu sudah baik hanya saja masyarakat belum puas dengan fasilitas ruang tunggu yang terbilang belum maksimal karena ruangan yang sempit panas dan kurangnya tempat duduk dan kebersihan dalam ruangan masih terbilang kurang dalam hal ini harus pegawai perhatikan karena kebersihan merupakan poin penting dalam pemberian layanan.
6. Pegawai dalam memberikan pelayanan sudah terbilang tanggap meskipun sebagian masyarakat mengatakan masih kurang tanggap, Sarana prasarana secara menyeluruh sudah baik seiring dengan tuntutan pelayan masyarakat
7. Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah cukup baik walaupun dalam hal tata ruang masih perlu ditingkatkan. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir sudah baik dan memadai, sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai membuktikan sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (eKTP) dilaksanakan dengan maksimal.
8. Faktor yang menghambat pelayanan E-KTP adalah berkaitan dengan kendala jaringan internet dan peralatan E-KTP yang sering mengalami kemacetan,

masih adanya pegawai yang melanggar prosedur pelayanan, kurangnya SDM, jarak dari satu desa dengan pusat pemerintah daerah tempat perekaman E-KTP yang jauh, kurangnya kesadaran masyarakat dalam tertib administrasi.

5.2 Saran

Adapun saran (rekomendasi) yang dapat diberikan sehubungan dengan Pelayanan Dokumen Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

1. Demi memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), sebaiknya pemerintah meningkatkan kualitas sarana prasarana perekaman e-KTP seperti kualitas komputer dan alat perekaman serta jaringan internet yang memadai dan didukung dengan fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat.
2. Meningkatkan kedisiplinan pegawai yang melayani pelayanan e-KTP agar pelayanan dapat terlaksana dengan baik.
3. Menambah tenaga pegawai dan meningkatkan kapasitas pegawai agar perekaman e-KTP tidak lagi terpusat di Kantor Disdukcapil, melainkan dapat dilaksanakan di masing-masing kecamatan agar memudahkan masyarakat yang berada jauh dari pusat kota
4. Perlu dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang ditempatkan di kecamatan yang jauh dari pusat kota agar dapat memudahkan masyarakat yang mengalami masalah jarak dalam pengurusan E-KTP. Jika pelayanan UPTD

belum memungkinkan, maka sebaiknya diberikan fasilitas Mobil Keliling untuk melayani pengurusan E-KTP.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad, M. Awaluddin, and Abdul Salam. 2019. "Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram." *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)* 7(1):1. doi: 10.31764/jiap.v7i1.770.
- Ancok, D. 2017. *Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Andrian, Bob. 2019. "Pola Komunikasi Penyuluh Agama Islam Di Daerah 3T." *Khazanah Sosial* 1(1). doi: 10.15575/ks.v1i1.7144.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Awangga, Rolly Maulana, Nisa Hanum Harani, and Muhammad Yusril Helmi Setyawan. 2019. "KANSA: High Interoperability e-KTP Decentralised Database Network Using Distributed Hash Table." *Telkonnika (Telecommunication Computing Electronics and Control)* 17(3). doi: 10.12928/TELKOMNIKA.V17I3.11758.
- Baladeva, Vidyasagara, Widiati Putu, Ida Ayu, and Luh Putu Suryani. 2021. "Efektivitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Denpasar." *Jurnal Konstruksi Hukum* 2(1). doi: 10.22225/jkh.2.1.2978.109-115.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. 2019. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1(1):59-76. doi: 10.36636/jogiv.v1i1.298.
- Bodendorf, Freimut, and Gabriele Saueressig. 2000. "Internet Based Self Service Systems for Customer Oriented Processes in Public Administration." *ECIS 2000 Proceedings* 170.
- Burnes, David, Marguerite DeLiema, and Lynn Langton. 2020. "Risk and Protective Factors of Identity Theft Victimization in the United States." *Preventive Medicine Reports* 17. doi: 10.1016/j.pmedr.2020.101058.
- Duriat, Ahtu, and Regan Vaughan. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya." *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi* 11(1). doi: 10.23969/kebijakan.v11i1.2231.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Galang Printika.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hadjam, M. Noor Rochman. 2001. "Efektivitas Pelayanan Prima Di Rumah Sakit." *Jurnal Psikologi* 1(2):105-15.

- Hamzah, Moh. 2021. "Reformasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Pamekasan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial* 5(1). doi: 10.25139/jmnegara.v5i1.3224.
- Hendrayady, Agus. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0." *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4(2). doi: 10.31629/kemudi.v4i2.1900.
- Ixtiarto, Bambang, Dan Budi Sutrisno, Guru SMK Negeri, and Staf Pengajar Pendidikan Akuntansi. 2016. "Kemitraan Sekolah Menengah Kejuruan Dengan Dunia Usaha Dan Dunia Industri (Kajian Aspek Penhgelolaan Pada SMK Muhammadiyah 2 Wuryantoro Kabupaten Wonogiri)." *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial* 26(1).
- Jaya, Imanuel. 2021. "Perjalanan Panjang Ilmu Administrasi Publik (Dari Paradigma Klasik Menuju Kontemporer)." *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan* 3(1). doi: 10.37304/jispar.v3i1.371.
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009*. Indonesia.
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. 2013. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Dengan*.
- Kriswibowo, S. I. P. Arimurti, and A. Widiyarta. 2020. *Inovasi Dalam Mewujudkan SDG's Pada Era Post Pandemi*.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *Fiat Justisia Journal of Law* 10(3).
- Mansyur, Sastrio. 2013. "Efektifitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik." *Jurnal Academica FISIP Untad* 5(1).
- Mansyur, Sastrio, Muhammadiyah Nurhidayat, and Jaelan Usman. 2013. "Patologi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan." *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 5(1):965–72.
- Marom, Aufarul. 2015. "Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Di Kabupaten Kudus." *Gema Publica* 1(1). doi: 10.14710/gp.1.1.2015.45-63.
- Maulana, Delly, and Rachmi Yulianti. 2018. *Pentingnya Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia*.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moleong, Lexy J. 2019. "Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)." *PT. Remaja Rosda Karya*. doi: 10.1016/j.carbpol.2013.02.055.

- Muharam, Riki Satia. 2019. "Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung." *Decision: Jurnal Administrasi Publik* 1(01). doi: 10.23969/decision.v1i01.1401.
- Nindasari, S. A. W. 2018. "Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda." *Adminsitrasi Publik*.
- Nurhidayat, Muhammadiyah, and Jaelan Usman. 2011. "Patologi Birokrasi Dalam Kualitas Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Takalar." *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 2(1).
- Prahono, Agus, and Elidjen. 2015. "Evaluating the Role E-Government on Public Administration Reform: Case of Official City Government Websites in Indonesia." *Procedia Computer Science* 59(Iccsci):27–33. doi: 10.1016/j.procs.2015.07.334.
- Rini Larono, Stenly. 2020. "Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 1(1). doi: 10.38035/jmpis.v1i1.217.
- Riofita, Hendra. 2018. "Analisis Pelayanan Prima Dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau." *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan* 2(1). doi: 10.26740/jpeka.v2n1.p29-48.
- Riri Gustiana. 2021. "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur." *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan* 5(1):1–14. doi: 10.37304/jispar.v5i1.638.
- Roman Hadi Saputro, and Safriansyah. 2021. "Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik Di Era Revolusi Industri 4.0." *Sawala : Jurnal Administrasi Negara* 9(1):89–101. doi: 10.30656/sawala.v9i1.2943.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik, Antara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Sugiyono. 2012. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta." *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta*. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- Susanto, Joko, and Zepa Anggraini. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin." *Jurnal Administrasi Negara* 25(2). doi: 10.33509/jan.v25i2.699.
- Thoha, Miftah. 2012. *Birokrasi Pemerintah Dan Kekuasaan Di Indonesia*. Yogyakarta:

Thafa Media.

Thoha, Miftah. 2020. "Tinjauan Dan Implementasi Birokrasi Di Indonesia." *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik* 10(3).

Wahyu, Suprpti. 2015. *Inovasi Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Waruwu, Henrikus dan Beby Masitho. 2016. "Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1(1):43-51.

Wiratno, Wiratno. 2020. "Implementasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan." *Supremasi Hukum* 16(2):1-23. doi: 10.33592/jsh.v16i2.739.

Yayat, Rukayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2).

Yuniningsih, Tri. 2019. *Kajian Birokrasi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 1 Tahun 2017 tentang, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang (UU) No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang (UU) No. 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam