

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

**EVALUASI PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU
KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Strata Satu (S-1)
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



REZA OKTAVIA
NPM: 187310612

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Reza Oktavia
NPM : 187310612
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul UP : Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan
Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten
Bengkalis.

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi dalam Skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi syarat ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta disetujui untuk diseminarkan.

Turut Menyetujui
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

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

Pekanbaru, 18 Juli 2022
Pembimbing,

Rizky Setiawan S. S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Reza Oktavia
NPM : 187310612
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis


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

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Ketua


Rizky Setiawan S. S.IP., M.Si

Sekretaris


Septa Juliana, S. Sos., M.Si

Anggota


Dr. Dra. Hj. Monalisa, M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan 1


Indra Saffri, S.Sos. M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 665/UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

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

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

MEMUTUSKAN

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

Nama : Reza Oktavia
N P M : 187310612
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **EVALUASI PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS.**

Struktur Tim :

1. Riski Setiawan, S.IP., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. Hj. Monalisa, M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen

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

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

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

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

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 665/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 29 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 30 Juni 2022 jam 08.00 – 09.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Reza Oktavia
NPM : 187310612
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **EVALUASI PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS.**

Nilai Ujian : Angka : " 76.23 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Riski Setiawan, S.IP., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Hj. Monalisa., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 30 Juni 2022
An. Dekan,


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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reza Oktavia
NPM : 187310612
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

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

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Ketua

Rizky Setiawan S. S.IP., M.Si

Sekretaris

Septa Juliana, S. Sos., M.Si

Turut Menyetujui,

Mengetahui
Wakil Dekan 1

Indra Safri, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

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

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk Skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”** dengan tepat waktu. Penelitian ini penulis ajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat menamatkan studi dan sekaligus memperoleh gelar sarjana strata satu.

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

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak yang turut membantu. Sehubungan dengan itu, secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salud dan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL. Selaku Rektor Universitas Islam Riau (UIR) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif., M.Si. Selaku dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

- menuntut ilmu pada program studi ilmu pemerintahan di Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. selaku ketua ketua prodi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis menuntut ilmu pada program studi ilmu pemerintahan di Universitas Islam Riau
 4. Bapak Andriyus, S.Sos., M.Si. selaku sekretaris prodi ilmu pemerintahan, dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dalam pembuatan usulan penelitian.
 5. Bapak Risky Setiawan., S.IP., M.Si. selaku dosen penasehat akademik (PA), yang telah memberi masukan kepada penulis sehingga penulis banyak terbantu dalam proses pembuatan usulan penelitian.
 6. Bapak Risky Setiawan., S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan penulisan penyelesaian proposal usulan penelitian.
 7. Ibu Nina Yuslimi., S.IP., M.Si. selaku dosen penelaah, yang telah banyak memberika masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian.
 8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ilmu riau yang telah mendidik dan memberi ilmu pengetahuan kepada penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini, mudah mudahan ilmu yang bapak dan ibu berikan dapat bermanfaat dengan baik.
 9. Bapak dan ibu dan seluruh staff, dan karyawan tata usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu

penulis dalam penyelesaian persyaratan persyaratan baik surat menyurat maupun keperluan lainnya yang dibutuhkan penulis.

10. Terkhusus dan teristimewa penulis ucapkan kepada ayahanda Zaidir terkasih serta ibu Arnita tersayang yang telah membesarkan dan memberikan cinta kasih, support dan dukungan serta mengajarkan sedikit banyak tentang pendidikan maupun kehidupan
11. Kepada Saudara Kandung tersayang saya yang telah mengsupport saya
12. Kepada teman-teman Seangkatan Ilmu pemerintahan 2018 dan Ilmu pemerintahan kelas H

Akhir kata penulis berharap agar semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhoan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat memberi manfaat yang cukup berarti bagi setiap para pembacanya

Pekanbaru, 18 Juli 2022

REZA OKTAVIA
NPM: 187310612

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SK PENGUJI UJIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN KONFREHENSIF TUGAS AKHIR	v
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kegunaan Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	16
A. Studi Kepustakaan.....	16
1. Konsep Ilmu Pemerintahan dan Pemerintahan	16
2. Konsep Pemerintahan Daerah	19
3. Konsep Evaluasi.....	21
4. Konsep Fungsi Evaluasi Kebijakan	24
5. Konsep Pelayanan Publik.....	27
6. Konsep E-Ktp.....	31
7. Standar Pelayanan Publik.....	32
8. Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi.....	33
9. SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan	35
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Pikir	38
D. Konsep Operasional	39
E. Operasional Variabel.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Tipe Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Informan Dan Key Informan.....	42
D. Jenis dan Sumber data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	44

	G. Jadwal Kegiatan Penelitian	45
BAB IV	DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	47
	A. Sejarah Singkat Kecamatan Kabupaten Bengkalis	47
	B. Gambar Umum Kecamatan Mandau	48
	C. Gambaran Umum UPT DisDisdukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis.....	57
	D. Struktur Organisasi.....	62
	E. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	63
	1. Kepala UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil	63
	2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.....	64
	3. Urusan Kependudukan.....	64
	4. Urusan Pencatatan Sipil	64
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
	A. Identitas Responden	66
	1. Tingkat Pendidikan	66
	2. Tingkat Umur	67
	B. Pembahasan Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.	68
	1. Efektifitas (<i>Effectiveness</i>)	69
	2. Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	71
	3. Kecukupan (<i>Adequacy</i>)	72
	4. Pemerataan/Kesamaan (<i>Equity</i>).....	74
	5. Responsivitas (<i>Responsiveness</i>).....	75
	6. Ketepatan (<i>Appropriateness</i>)	77
	C. Faktor Yang Menghambat Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	79
BAB VI	PENUTUP	80
	A. Kesimpulan	80
	B. Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	84
	DOKUMENTASI	94

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pegawai UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau	6
Tabel I.2	Data Jumlah Penduduk Percetakan E-KTP 2020	12
Tabel I.3	Jumlah e-Ktp yang dikeluarkan pada Tahun 2020 Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	13
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel II.2:	Konsep Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	40
Tabel III.1	Tabel Key Informan.....	43
Tabel III.2	Tabel Informan	43
Tabel III.3	Jadwal waktu dan kegiatan penelitian Evaluasi Pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	46
Tabel.IV.1	Klarifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menurut Jenis Kelamin Pada Tahun 2020	50
Tabel.IV.2	Klarifikasi Penduduk berdasarkan tingkat Pendidikan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020 ...	50
Tabel.IV.3	Jumlah Sarana Pendidikan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020	51
Tabel.IV.4	Sarana dan Prasarana Kesehatan Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020	51
Tabel.IV.5	Jumlah Tempat Peribadahan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020	52
Tabel.IV.6	Jumlah Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020	52
Tabel IV.7	Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelurahan/Desa Dikecamatan Mandau Tahun 2021-2022.....	53

Tabel V.1	Distribusi Tingkat pendidikan Kecamatan Mandau	66
Tabel V.2	Distribusi Tingkat Umur Responden	67
Tabel VI.3	Distribusi Jenis Kelamin Responden	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar IV.1	Peta Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	49
Gambar IV.2	Struktur Organisasi Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.....	62
Gambar IV.3	Struktur Organisasi UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau	63



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif Usulan Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reza Oktavia
NPM : 187310612
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Usulan Penelitian : Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Atas naskah yang didaftarkan pada Skripsi ini berserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya, dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas, maka saya menyatakan bahwa saya menerima sanksi pembatalan hasil Ujian Skripsi yang saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 18 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



REZA OKTAVIA
NPM: 187310612

**EVALUASI PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU
KABUPATEN BENGKALIS**

ABSTRAK

**Oleh
REZA OKTAVIA**

Melihat kondisi masyarakat saat ini, masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka dapatkan dari pemerintah tentang masih rendahnya kualitas pelayanan saat ini. Untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat sudah seharusnya setiap aparatur kecamatan dan pemerintah untuk memiliki kemampuan dalam hal melaksanakan tugasnya sebagaimana yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintahan. Dalam hal ini yang menjadi perumusan masalah adalah bagaimana dan apa faktor penghambat evaluasi pelayanan e-KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil dan kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan tujuan untuk lebih meningkatkan mutu kinerja aparatur yang sebagaimana yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan dan faktor penghambat dalam evaluasi pelayanan e-ktp di Disdukcapil Mandau. Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi serta menganalisis data secara deskriptif dan kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan e-ktp pada UPT Disdukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis belum efektif. Hal ini dilihat masih banyak masyarakat yang mengeluh di karena pencetakan e-ktp nya masih lambat dan meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana kemudian juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan E-KTP

**EVALUATION OF E-KTP SERVICES AT THE POPULATION AND
CIVIL REGISTRY SERVICE, MANDAU SUB-DISTRICT,
BENGKALIS REGENCY**

ABSTRACT

**By
REZA OKTAVIA**

Looking at the current condition of the community, there are still many complaints from the community regarding the services they get from the government about the current low quality of service. To carry out direct services to the community, every sub-district and government apparatus should have the ability to carry out their duties as determined by government agencies. In this case, the formulation of the problem is how and what are the inhibiting factors for evaluating e-KTP services at the Population and Civil Registry Service and Mandau District, Bengkalis Regency and the aim is to further improve the quality of apparatus performance as has been determined by the government in service to the community, as for The purpose of this study was to find out how the service and the inhibiting factors in the evaluation of e-ID card services in Disdukcapil Mandau. The method used is descriptive and qualitative methods. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation as well as analyzing the data descriptively and qualitatively. This study concludes that the e-ID card service at UPT Disdukcapil Mandau Bengkalis Regency has not been effective. It can be seen that there are still many people who complain because the e-KTP printing is still slow. And improve employee performance by conducting training for employees, adding facilities and infrastructure, then also clarifying information regarding service procedures.

Keywords: Evaluation, E-KTP Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (3) yang menyatakan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan Daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dengan sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klarifikasi urusan pemerintahan dalam pasal 1 ayat(1) bahwa urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolute adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintahan pusat. Urusan pemerintahan Konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintahan pusat dan daerah provinsi dan daerah Kabupaten/Kota yang diserahkan ke Daerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Sedangkan urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Urusan pemerintahan wajib

terdiri atas urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.

Sesuai dengan pasal 12 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, jenis urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar meliputi:

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
- d. Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman
- e. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan
- f. Sosial

Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (2) meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Pemberdayaan Masyarakat dan Pencatatan Sipil
- h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
 - a) Perhubungan

- b) Komunikasi dan Informatika
- c) Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah
- d) Penanaman Modal
- e) Kemudahan Dan Olahraga
- f) Statistik
- g) Persadian
- h) Kebudayaan
- i) Perpustakaan; dan
- j) Kearsipan

Sedangkan urusan pemerintahan pilihan sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat meliputi:

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

Fenomena birokrasi di Indonesia masih sangat jauh dari yang diinginkan, seperti yang sudah-sudah, yang terjadi dalam birokrasi adalah kurang baiknya mutu pelayanan (pelayanan yang berbelit-belit dan membosankan kepada masyarakat), belum efisien dalam pelayanan, belum berorientasi terhadap masyarakat. Perubahan yang sangat fundamental di kalangan anggota masyarakat

yang perlu di respon oleh aparaturnya yakni meningkatnya kesadaran masyarakat dan hak-hak berbangsa dan bernegara.

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa, otonomi daerah telah memberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan prakarsa dan inisiatif sendiri sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan yang berkembang dimasyarakat. Daerah dapat mengembangkan kehidupan demokrasi, peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat serta terpeliharanya nilai-nilai keanekaragaman daerah yang pada akhirnya pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan teknik bagi merespon tuntutan, aspirasi, dinamika yang terjadi dimasyarakat sehingga apa yang di inginkan dalam otonomi daerah yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat diwujudkan.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktifitas sambil lan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak negara berkembang. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparaturnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke-4, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat yang berbunyi: melindungi segenap bangsadan seluruh tumpah darah indonesia memajukan kesejahteraan umumdan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kemudian dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 ayat (2) ditegaskan bahwa: “penyelenggaraan pelayanan public yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata mata untuk melakukan kegiatan pelayanan publik”.

Sebagai konsekuensi pelaksanaan otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya UU Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangganya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah cenderung rumit seperti:

- a. Tara cara pelayanan
- b. Rendahnya pendidikan aparat
- c. Disiplin kerja

d. Disiplin kerja

Hal ini sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan umum di daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Hal ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan dan fungsi pelayanan dari aparatur pemerintah merupakan kewajiban aparatur. Untuk dapat mewujudkan semua itu maka perlu disikapi oleh pelaksana pemerintah untuk dapat menciptakan pemerintahan yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif, dan produktif, dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri.

Tabel I.1 Data Pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

No	Nama	NIP (Nomor Induk Pegawai)	Gol	Pegawai Negeri	Honorer
1	2	3	4	5	6
1.	Dra.Hj.Irdawati	19650617 199401 2 001	IIb	✓	-
2.	Railias,S.AP	19680731 200701 2 002	I/c	✓	-
3.	Yulia Wati,S.AP	19850702 201001 2 002	I/c	✓	-
4.	Ria Maihilia	19810515 200701 2 003	II/c	✓	-
5.	Tenni Haslinda	19780610 200901 2 006	II/b	✓	-
6.	Junardi	19700712 201001 1 001	II/b	✓	-

1	2	3	4	5	6
7.	Wawan Kurniawan.,S.AP	19800503 201001 1 004	II/c	✓	-
8.	Riya Nurda.,S.AP	19830203 201001 2 003	II/b	✓	-
9.	Dodi Hendra.,S.Sos	-	-	-	✓
10.	Ronaldi.,SE	-	-	-	
11.	M.Syarkawi.,SE	-	-	-	
12.	Antoni.,SE	-	-	-	
13.	Fifi Mila Sari.,SE	-	-	-	
14.	Sugianto.,SE	-	-	-	
15.	Ade Irma Sari.,S.KM	-	-	-	
16.	Azwir.,S.Pd	-	-	-	
17.	Algenti Zurlaili Sofia.,SE	-	-	-	
18.	Mistriska	-	-	-	
19.	Gatrya Astuti	-	-	-	
20.	Elsa Dwi Putri.,S.Pd	-	-	-	
21.	Akmal	-	-	-	
22.	Sitti Rafiqah Salima.,S.IP	-	-	-	
23.	Intan Resky Putri.,S.AP	-	-	-	
24.	Risky Histian Oktaviani.,S.H	-	-	-	
25.	Nofrita Yenti	-	-	-	✓
26.	Muhammad Zulfa MZ.,S.IP	-	-	-	
27.	Difia Rahmadita.,S.H	-	-	-	
28.	Pegy Tasia Ganaha.,SE	-	-	-	
29.	Samsudin.,A.MA	-	-	-	
30.	Laras Sukma.,S.Pd	-	-	-	
31.	Nurul Aulia.,S.Tr.Pa	-	-	-	
32.	Abdul Gani	-	-	-	
33.	Azirman	-	-	-	
34.	Linda	-	-	-	
35.	Sabrianti	-	-	-	
36.	Rubiah Nasution	-	-	-	
37.	Dewi Mariani	-	-	-	
38.	Zonrifal	-	-	-	
39.	Ismail	-	-	-	
40.	Muhamad Afis	-	-	-	
41.	Arifin	-	-	-	
42.	Eko Kuswara	-	-	-	
43.	Ilham Mubaragh	-	-	-	

Sumber: Data Pegawai UPT Disdukcapil Mandau

Adapun jenis pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Mandau terbagi menjadi dua yaitu bidang Kependudukan dan bidang pencatatan sipil

Jenis pelayanan dibidang kependudukan yaitu:

1. Pelayanan legalisasi dokumen
2. Pelayanan data kependudukan
3. Pelayanan pindah datang penduduk dari luar Daerah
4. Pelayanan pindah penduduk ke luar Daerah dalam wilayah NKRI
5. Penerbitan kartu keluarga (KK)
6. Pelayanan kartu tanda penduduk (KTP)
7. Pelayanan keterangan kelahiran (AKTE)
8. Pelayanan surat keterangan tempat tinggal
9. Pelayanan pindah datang penduduk orang asing
10. Pelayanan penerbitan kartu indentitas anak (KIA)

Jenis Pelayanan Bidang pencatatan Sipil:

1. Penerbitan akta kelahiran
2. Penerbitan akta perkawinan
3. Penerbitan akta perceraian
4. Penerbitan akta kematian
5. Pencatatan pengangkatan anak
6. Pencatatan pelaporan pengakuan anak
7. Pencatatan pengesahan anak
8. Pencatatan pelaporan perubahan nama

9. Pencatatan pembatalan perkawinan
10. Pencatatan pembatalan perceraian

Pelayanan sipil ini juga penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip pelayanan sipil untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional dan biayanya mahal.

Pelayanan Publik juga menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Suatu hal yang hingga saat ini sering kali menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, mudah, terukur serta memuaskan. Keberhasilan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pemerintah.

Dengan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, maka sudah semestinya kinerja aparatur kecamatan haruslah baik. Salah satu permasalahan yang terjadi di Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang juga merupakan permasalahan hampir di semua lembaga atau instansi pemerintahan adalah munculnya keluhan dan ketidak

puasan masyarakat terhadap pelayanan kepada masyarakat yang tidak maksimal. Dengan demikian, pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam menyelenggarakan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Dalam konteks Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur tersebut. Bentuk pelayanan dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya termasuk didalamnya dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan lain sebagainya.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi keterlambatan maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Salah satu bentuk akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik adalah dengan diterapkannya KTP berbasis NIK atau KTP Elektronik yang diselenggarakan oleh kementerian dalam negeri yang bertujuan untuk merevitalisasi sistem administrasi kependudukan.

Dalam penyelenggaraan tugas yang Berdasarkan Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 66 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa/Kelurahan Dalam Kabupaten Bengkalis. Ada pun tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil dan menyelenggarakan Fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan Umum dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil

3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Kependudukan dan Catatan Sipil
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya

Tabel I.2 Data Jumlah Penduduk Percetakan E-KTP 2020

NO.	BULAN	KEC. MANDAU	KEC.BATHIN SOLAPAN	JUMLAH
1.	JANUARI	-	-	-
2.	FEBRUARI	-	-	-
3.	MARET	-	-	-
4.	APRIL	1.964	1.124	3.088
5.	MEI	91	40	131
6.	JUNI	986	657	1.643
7.	JULI	1.352	1.089	2.441
8.	AGUSTUS	1.619	1.305	2.924
9.	SEPTEMBER	2.045	1.659	3.704
10.	OKTOBER	1.660	2.197	3.857
11.	NOVEMBER	3.141	2.103	5.244
12.	DESEMBER	1.526	921	2.447
	JUMLAH	14.384	11.095	25.479

Sumber: Data Kecamatan Mandau dan Bathin solapan 2020

Tabel I.3 Jumlah E-KTP yang dikeluarkan pada Tahun 2020 Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No.	Kecamatan	Penduduk Yang Memiliki E-Ktp		Penduduk Yang Belum Memiliki E-Ktp		Jumlah E-Ktp Yang Dikeluarkan
		Lk	Pr	Lk	Pr	
1.	Mandau	55.800	53.757	0	0	109.557

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis menentukan beberapa fenomena penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan dalam kepengurusan E-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis belum efisien.
2. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu untuk perekaman E-KTP yang minim, sehingga cukup banyak masyarakat yang harus berdiri dikarenakan tidak mendapatkan tempat duduk dan ketersediaan blangko untuk perekaman E-KTP yang minim, sehingga masyarakat yang tidak mendapatkan blangko akan mendapatkan pelayanan di hari berikutnya.
3. Ketersediaan nomor antrian yang terbatas di loket pelayanan terutama di loket pelayanan pembuatan E-KTP, sehingga masyarakat yang terlambat untuk kepengurusan E-KTP tidak mendapatkan nomor antrian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka penulis melakukan penelitian terhadap permasalahan yang terjadi dengan judul: “Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan diatas dan juga didasari dengan penjelasan penulis, maka rumusan masalah yang menjadi kajian dasar dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah dan apa faktor penghambat dalam Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian penelitian ini adalah:

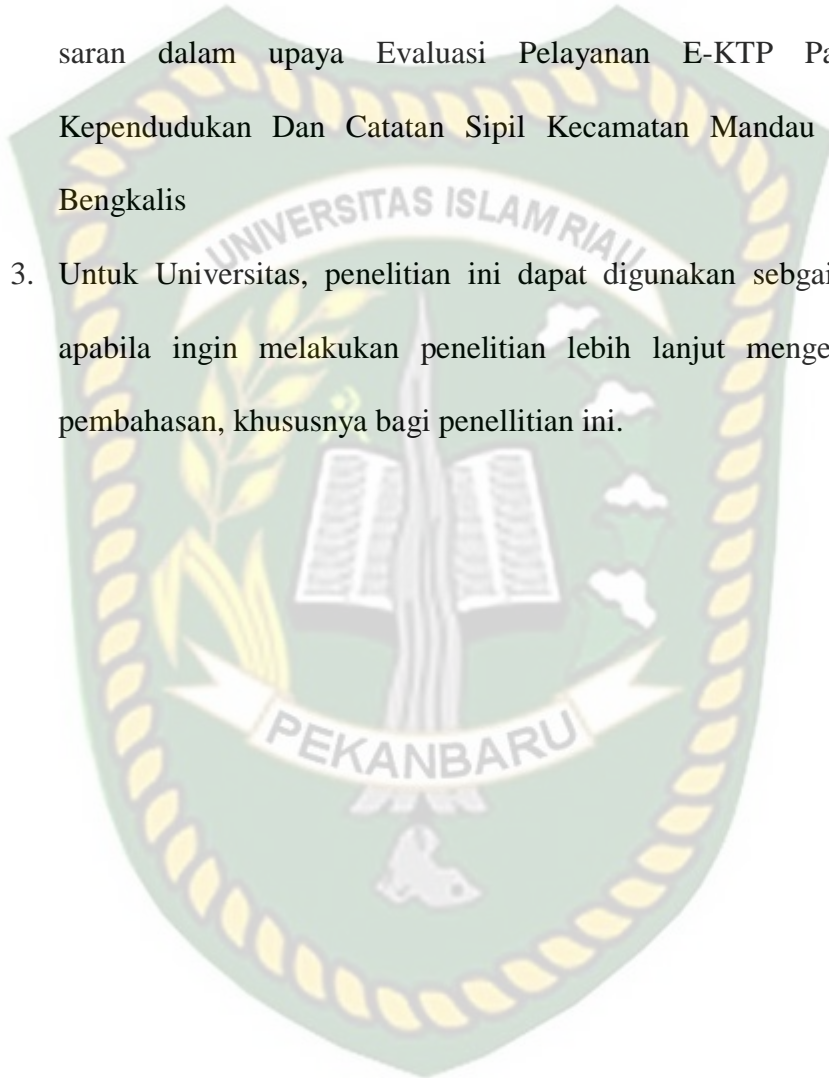
- a. Untuk Mengetahui Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
- b. Untuk Mengetahui faktor penghambat dalam Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

2. Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan masalah yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, kegunaan penelitian ini yaitu dapat menambah dan memberikan wawasan dan pengetahuan serta menganalisis kajian-kajian baru untuk wahana bidang keilmuan khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.

2. Bagi pihak yang terkait, khususnya bagi masyarakat umum maupun pemerintah. Penelitian ini juga dibuat sebagai sumbangsih penulis untuk referensi kepada Pemerintah Kecamatan untuk sumbang dan saran dalam upaya Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
3. Untuk Universitas, penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi apabila ingin melakukan penelitian lebih lanjut mengenai materi pembahasan, khususnya bagi penellitian ini.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang diteliti. Untuk melakukan studi kepustakaan, perpustakaan merupakan suatu tempat yang tepat guna memperoleh bahan-bahan dan informasi yang relevan untuk dikumpulkan, dibaca dan dikaji, dicatat dan dimanfaatkan. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh informasi dan sumber yang tepat dalam waktu yang singkat.

1. Konsep Ilmu Pemerintahan dan Pemerintahan

Sebelum lebih jauh melangkah dalam penulisan ini, penulis mencoba mengajak melihat definisi pemerintahan yang dipandang sebagai ilmu pengetahuan. Memandang dari sudut ilmu pemerintahan, Menurut syafie (2011;20) pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkait serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan sebagai suatu disiplin pengetahuan adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat mempelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formal, universal sifatnya sistematis serta spesifik/khas.

Ilmu pemerintahan menurut syafiie (2011;23) adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (*eksekutif*), pengaturan (*legislative*), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahannya, secara baik dan benar.

Dalam (Ndraha, 2003;7) ilmu pemerintahan dapat di defenisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan-civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Selanjutnya pemerintahan adalah organ yang berwenang memproses yang pelayanan publik dan kewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sesuai setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntunan yang diperintah (Ndraha, 2003;6)

Apabila ditinjau dari defenisi pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki dua unsur yaitu : ada dua pihak yang terkandung dan saling memiliki hubungan. Pihak yang memiliki kewenangan, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan (Syafiie, 2005;20)

Lebih lanjut menurut (Syafiie, 2005;4) mengatakan secara estimologi pemerintahan itu adalah melakukan pekerjaan menyeluruh, yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan dan keharusan.

Pemerintahan dalam paradig lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradig baru pemerintahan di pandang memiliki obejek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara (Munaf,2016;47)

Soewargono dan Djohan (Labolo, 2007;7) Sehubungan dengan fungsi-fungsi yang diemban oleh pemerintah yang menyatakan bahwa “ salah satu fungsi utama dari pemerintah adalah membuat kebijakan publik”. Meningingat semuawarga negara akan senantiasa bersentuhan dengan kebijakan publik tentunya yang menyangkut kepentingan umum.

Pemerintahan dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan kegiatan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang diberi tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengarahkan segenap upaya masyarakat/penduduk dalam suatu negara dalam rangka mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan ” (Dharma, 2002;33) Finner (dalam Tandjung, 2003;12) mengartikan pemerintahan dalam istilah “Government” paling sedikit mempunyai empat arti, yaitu:

1. Menunjukkan kegiatan atau proses pemerintahanya itu melaksanakan kontrol atas pihak lain (*the activity or the process of governing*)
2. Menunjukkan masalah-masalah Negara dalam mana kegiatan atau prosesyangdijumpai (*states ogaffair*)
3. Menunjukkan orang-orang (pejabat-pejabat) yang dibebani tugas untuk memerintah (*people chargedwiththe duty ofgoverning*)

4. Menunjukkan cara, metode atau sistem dengan mana suatu masyarakat tertentu di perintah (*the manner, method of system by which a particular society is governed*)

Pemerintahan dalam arti luas adalah kewenangan untuk memelihara kedamaian keamanan negara, kedalam dan keluar. Oleh karena itu, suatu negara harus mempunyai kekuatan militer untuk mengendalikan perang. Mempunyai kekuasaan legislatif atau arti pembuatan undang-undang, dan mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencakup keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara (Syafiie.2005;22)

Berdasarkan pendapat diatas dapat dirumuskan bahwa pemerintahan dapat dikatakan sebagai jawaban atau alat-alat kelengkapan Negara yang mempunyai wewenang yang sah dan melindungi serta meningkatkan taraf hidup masyarakat berproses atau sedang memproses menurut suatu cara metode tertentu, melalui pembuatan dan pelaksanaan berbagai keputusan.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Sebagai pelaksanaan Pasal 18 UUD 1945 dibidang Ketata negaraan Pemerintah Republik Indonesia melaksanakan pembagian daerah-daerah dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang Pemerintah Daerah.

Perubahan Ke-4 UUD 1945 menyatakan jelas mengenai bentuk dan susunan Pemerintah Daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia pasal 18 ayat (1) berbunyi

“Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah provinsi itu dibagi atas daerah kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur Undang-Undang”.

Definisi pemerintah daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah terdapat pada pasal 1 ayat (2) yang menjelaskan bahwa, “Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan pemerintahan oleh pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantu dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, kewenangan pemerintah daerah meliputi:

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dengan sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Pemerintah Daerah melaksanakan urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasarkan atas asas tugas pembantuan.
3. Pemerintah daerah dalam melakukan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan Presiden dan pelaksanaannya di limpahkan kepada Gubernur dan bupati atau Walikota, dibiayai oleh APBN.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, khususnya pemerintahan daerah sangat berkaitan erat dengan beberapa asas pemerintahan suatu negara yaitu asas desentralisasi, dekosentrasi dan tugas pembantuan. Pemerintahan daerah sebagai rangka menjalankan asas desentralisasi, dekosentrasi dan tugas pembantuan tersebut menjalankan urusan pemerintahan konkruen berbeda dengan pemerintah pusat yang bersifat absolut. Urusan pemerintahan konkruen tersebut dibagi antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota. Pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas serta kepentingan strategis nasional. Selanjutnya urusan pemerintahan konkruen terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan.

3. Konsep Evaluasi

Sebuah kebijakan publik tidak bisa lepas begitu saja, tanpa dilakukan evaluasi. Evaluasi kebijakan dilakukan untuk menilai sejauh mana ke efektifan kebijakan publik untuk dipertanggung jawabkan kepada publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi dibutuhkan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Evaluasi merupakan salah satu tingkatan didalam proses kebijakan publik. Evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. Islamy (M. Irfan, 2000) dalam safi'i mengatakan bahwa penelitian (evaluasi) kebijakan adalah merupakan langkah terakhir dari suatu proses kebijakan. Salah satu aktivitas fungsional, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan dengan mengikuti aktivitas-aktivitas

sebelumnya, yaitu pengesahan (formulasi) dan pelaksanaan (implementasi) kebijakan, tetapi dapat terjadi pada seluruh aktivitas-aktivitas fungsional yang lain dalam proses kebijakan.

Fruchey (1973:5) mengatakan bahwa evaluasi adalah proses kegiatan berangka mulai dari pengumpulan informasi, penetapan kriteria, membentuk penilaian dan menarik kesimpulan serta mengambil keputusan pelaksanaan informasi.

Klausmeier dan Goodwin (1966:622) mengatakan bahwa yang dimaksud evaluasi dalam bidang pendidikan adalah proses kontinyu dalam memperoleh dan menginterpretasi materi pelajaran untuk menentukan kualitas dan kuantitas dalam mencapai tujuan pendidik.

Evaluasi menurut Dunn mendefinisikan evaluasi sebagai berikut: “Evaluasi mempunyai arti yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*Rating*) dan penilaian (*Assesment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan lainnya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa kebijakan atau program telah mencapai tingkat kinerja yang bermakna, yang berarti bahwa masalah-masalah kebijakan dibuat dengan jelas atau diatasi: (Dunn, 2003:608).

Pengertian evaluasi kebijakan publik diatas menjelaskan bahwa evaluasi

kebijakan merupakan hasil kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan. Bagian akhir dari suatu proses kebijakan adalah evaluasi kebijakan. Evaluasi merupakan salah satu tingkatan di dalam proses kebijakan publik, evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak.

(Dunn, 2003;429) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut:

1. Efektifitas (*Effectiveness*)

Berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Berkenaan dengan jumlah usaha yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektifitas tertentu.

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Berkenaan dengan seberapa jauhnya suatu tingkat efektifitas dalam memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan

4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial yang menunjukkan pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok

yang berbeda di masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada peralatan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaatmoneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusi pendapatan, kesempatan pendidik atau pelayanan publik kadang direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan.

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsitas adalah penting karena analisis memuaskan semuakriteria lainnya – efektifitas, efisien, kecukupan, kesamaan – masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga diri tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Kriteria ketetapan biasanya bersifat terbuka, karena per definisi.

4. Konsep Fungsi Evaluasi Kebijakan

Menurut (Suharno, 2013 ; 222) menyatakan evaluasi memiliki tiga (3) fungsi utama, yaitu:

- a. Evaluasi memberikan informasi yang valid tentang kinerja-kebijakan. Evaluasi mengungkap dan mengukur seberapa jauh ketercapaian kebutuhan dan nilai melalui dari tindakan kebijakan publik. Evaluasi kebijakan mengungkapkan seberapa jauhnya tujuan yang telah terealisasi dan seberapa banyak target tertentu yang telah dicapai.
- b. Evaluasi memberi kontribusi untuk upaya klarifikasi dan kritik atas nilai yang mendasari pemulihan tujuan dan target tersebut. Evaluasi dapat memperjelas nilai dengan cara mendefinisikan tujuan dan target secara operasional. Disamping dari itu, dalam kegiatan evaluasi, nilai kritisi dengan menyoal secara sistematis kesesuaian antara tujuan dan target yang diinginkan dicapai dengan kebijakan yang dilaksanakan
- c. Evaluasi menunjang (*back up*) pelaksanaan prosedur-prosedur lainnya dalam analisis kebijakan: seperti perumusan masalah, rekomendasi dan kegiatan lainnya. Evaluasi kebijakan bukanlah kegiatan yang berdiri sendiri, akan tetapi ia terkait dengan kegiatan analisis kebijakan yang lain. Kontribusi penting evaluasi bagi kegiatan analisis lainnya misalnya, informasi (ketidak memadainya) suatu tindakan kebijakan dapat memberikan referensi bagi perumusan ulang kebijakan dimasa-masa yang akan datang. Informasi tentang ketidak sesuaian tujuan dan target kebijakan misalnya, dapat mendefinisikan ulang tujuan dan target itu sendiri, atau mengubah alternatif kebijakan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang sama pada masa-masa yang akan datang.

Secara umum evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan diandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan.

Evaluasi kebijakan merupakan langkah terakhir dalam proses suatu kebijakan. Namun, evaluasi secara lengkep mengandung tiga pengertian:

- a. Evaluasi awal, sejak dari proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum dilaksanakan (*ex-ante evaluation*)
- b. Evaluasi dalam proses pelaksanaan atau *monitoring*
- c. Evaluasi akhir, yang dilakukan setelah selesai proses pelaksanaan kebijakan (*ex-post evaluation*)

Pentingnya evaluasi awal dalam proses kebijakan pada umumnya dirasakan karena setelah rumus *darf* kebijakan dibuat atau disetujui masih dirasakan ada keperluan untuk melakukan sosialisasi guna memperoleh tanggapan awal dari masyarakat.

Monitoring ditujukan untuk keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan sesuai dengan target yang direncanakan. Informasi yang dihasilkan berkenaan dengan kelemahan dan penyimpangan dalam pelaksanaan sehingga tidak dapat mencapai target *output* dari suatu kebijakan.

Sesudah pelaksanaan ada evaluasi akhir atau *ex-post evaluation*. Evaluasi akhir ini diperlukan untuk mengidentifikasi berbagai kelemahan secara menyeluruh dari suatu kebijakan, baik yang berasal dari kelemahan strategi

kebijakan sendiri maupun karena kelemahan.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Kata “ pelayanan dan publik atau masyarakat” akan memberikan dasar pengertian terhadap pelayanan masyarakat. (Supriyanto, 2009; 306-307) mengatakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan masyarakat adalah segala bentuk kegiatan pelayanan oleh pemerintah dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat, baik secara individu maupun kelompok organisasi”.

Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administrative sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam memberikan pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang

lebih baik.

Sedangkan Menurut Gronross dalam (Maulidiah, 2014;38) pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen atau pelanggan.

Selain defenisi pelayanan di atas secara umum makna dari suatu konsep pelayanan itu sendiri seperti dikemukakan oleh Werella dalam (Maulidiah, 2014;41) bahwa pelayanan adalah merupakan suatu bentuk perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintahan kepada unsur masyarakat.

Berdasarkan dari defenisi atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah suatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Menurut (Sinambela, 2006;5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu Publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat)

tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian lainya tentang publik juga dikemukakan oleh Nurcholis dalam (Maulidiah, 2014;58) memberikan pengertian dari kata publik dari sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan, berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan pada nilai-nilai, dan norma-norma yang mereka miliki dan sepakati bersama.

(Maulidiah, 2014;57) berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut : “Publik dalam pengertian umum atau masyarakat, minsalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum).

Sedangkan publik dalam pengertian negara, misalnya publik authorities (otorotas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara).

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya (Dwiyanto, 2005;141)

Kepmen PAN nomor 58 Tahun 2002 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan instansi tersebut pemerintah didasarkan serta pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelyanan yang dihasilkan,yaitu:

1. Pelayanan Administratif adalah Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian pengambilan keputusan, dokumentasi. Minsalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi pendudukan (KTP, Akte Kelahiran, dan akte kematian)
2. Pelayanan Barang adalah Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dalam suatu system. Seperti misalnya (jenis pelayanan Listrik, pelayanan Air bersih, pelayanan Telpon)
3. Pelayanan Jasa adalah Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya yang bisa habis terpakai pada masa waktu tertentu. Minsalnya (Pelayanan angkutan darat, udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan kebakaran hutan)

Karakter pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan menurut (Sedarmayanti, 2009) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus dengan mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, agar terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan, maupun berbelit-belit
2. Pelayanan diberikan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan
3. Pelayanan harus efisien dan efektif
4. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan juga ketepatan waktu yang telah ditentukan

5. Pelanggan setiap saat bisa memperoleh informasi berkaitan dengan pelayanan secara terbuka
6. Dalam melayani, pelanggan diperlukan motto “Customer is king and customer is always right“

6. Konsep E-Ktp

KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik, adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana. KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan *chip* berisi rekaman elektronik. KTP elektronik berlaku secara nasional diseluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

KTP Elektronik merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk: Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga Perbankan dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi, perpajakan, dan pertanahan.

Adapun fungsi KTP Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai identitas jati diri
- b. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank dan sebagainya
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
- d. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan

7. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti yang sangat relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan dan spesifikasinya (Pasalong, 2010). Apabila syarat itu terpenuhi maka kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, maka sebaliknya persyaratan itu tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Menurut (sinambela, 2010) secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai hal itu maka kualitas pelayanan yang prima itu tercermin dari:

1. **Transparansi** : yakni pelayanan yang sifatnya terbuka, mudah serta dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan serta mudah untuk dimengerti
2. **Akuntabilitas** : yakni pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional**: yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif**: yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**: yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan

lain-lain.

6. Keseimbangan hak serta kewajiban: yakni pelayanan yang akan mempertimbangkan dan penerima pelayanan publik.

8. Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi

Pelayanan publik pada dasarnya memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu (Moenir,2006;56) berpendapat bahwa pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara, kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan secara wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih,serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintahan atau pun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang dikutip oleh Moenir diatas yaitu dengan cara : pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat. Kedua, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing.

Ketiga, harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun, sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan status apapun. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status, artinya apabila memang untuk mendapatkan pelayanan diharuskan antri

secara tertib, hendaknya semua diwajibkan antri sebagaimana yang lain.

Keempat, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dilakukan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi.

Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat (Moenir, 2006;47) bahwa dampak positif tersebut adalah:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat, dan
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

Selain itu pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut (Moenir, 2006;45) dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang rendah dan mencemooh korpsitu dan tidak pula berlaku sembarang.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat dapat terbentuk sistem pengendalian

dari yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai dibidang layanan umum, meskipun dilain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempitan karena tidak dapat lagi memainkan masyarakat.
4. Kelambatan-kelambatan yang bisaditemui,dapat dihindari dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditimbulkan percepatan kegiatan dimasyarakat disemua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya.

9. SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara menyatakan SOP (Standar Operating Procedure) adalah rangkaian instruksi tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dan kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi berdasarkan (Permendagri. 2008)

SOP Berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat di pertanggung jawabkan. SOP juga menjelaskan bagaimana prosedur pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan seharian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sitematik, dan menetapkan hubungan timbal balik antar satuan kerja.

Dalam rangka peningkatan pelayanan dan Kinerja penyelenggaraan urusan administrasi berikut adalah proses proedur pembuatan administrasi

Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, diantaranya sebagai berikut:

1. Pembuatan Kartu Penduduk (KTP)
 - a. Pemohon datang ke UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan membawa persyaratan untuk mendapatkan KTP
 - b. Petugas pendaftaran memeriksa berkas pemohon sesuai dengan kebutuhan pemohon, kemudian dicatat/diagendakan dan pemohon dipersilahkan ke ruang operator untuk melakukan perekaman KTP
 - c. Operator KTP melakukan perekaman dua pemohonan kemudian pemohon dipersilahkan menunggu di ruang tunggu untuk mendapatkan surat keterangan sudah melakukan perekaman
 - d. Petugas pendaftaran mencetak surat keterangan kemudian dinaikan ke kasi identitas penduduk untuk diperiksa dan diparaf
 - e. Surat keterangan diperiksa dan diparaf kasi identitas penduduk kemudian dinaikan kabid pelayanan pendaftaran pendudu untuk diparaf
 - f. Surat keterangan diparaf kabid pelayanan pendaftaran penduduk kemudian dinaikan ke kepala UPTD untuk ditandatangani
 - g. Surat keterangan distempel UPTD dan diagendakan kemudian diserahkan kepada pemohon
 - h. Untuk mendapatkan KTP yang asli di mohon kepada pemohon untuk datang kembali ke UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan membawa surat keterangan yang asli. Waktu pembuatan KTP memakan waktu 7 hari.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Fenomena	Teori	Metode	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
Nurjihan	Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-Ktp pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda	Waktu pelayanan, dalam pembuatan e-Ktp Kecamatan Samarinda Kota belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)	Lonsdale dalam Mulyadi (2015;18)	Metode deskriptif kualitatif	Penelitian Nurjihan di fokuskan pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-Ktp pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda. Sedangkan Penelitian ini sdifokuskan pada evaluasi dalam pelayanan E-ktp
Riri Gustiana(2005)	Tranparansi Pelayanan pembuatan kartu tanda PendudukElektronik (e-KTP) pada Kantor Kecamatan Boamang Kubapten Kota Waringin Timur	Pelayanan E- KTP pada kantor kecamatan Boamang dikategorikan belum efektif sesuai tujuan yang diinginkan oleh organisasi, meski pun	Hari Lubis dan Martani Huseini (1987: 55) pendekatan utama dalam pengukuran	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini berfokus pada Tranparansi Pelayanan pembuatan kartu tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) pada Kantor Kecamatan Boamang Kubapten

1	2	3	4	5	6
		pegawai yang ada sudah menguasai teknis pekerjaannya			Kota Waringin Timur
Dwi Jatmiko (2012)	Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan	kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek menanti segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan	Ratminnto dan Winarsih (2016: 25).	Deskriptif kuantitatif	Penelitian ini berfokus pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-KTP

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan variabel penelitian **“Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”**. Yang kemudian diukur menggunakan acuan dari beberapa teori yang penulis jadikan indikator dalam penelitian. Maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menentukan maksud dari penelitian. Berikut kerangka pikir yang menggambarkan

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Modifikasi Penulis 2022

D. Konsep Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai judul penelitian ini, oleh sebab itu penulis menyusun konsep operasional.

1. Evaluasi adalah proses kegiatan berangkai mulai dari pengumpulan informasi, penetapan kriteria, membentuk penilaian dan menarik kesimpulan serta mengambil keputusan pelaksanaan informasi.
2. Pelayanan adalah suatu bentuk pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas oranglain secara langsung.

3. E-Ktp atau KTP Elektronik merupakan identitas resmi bukti domisili penduduk Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga Perbankan dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi, perpajakan, dan pertanahan.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah sebuah cara untuk memberi arti atau mendeskripsikan (penggambaran) dan sudut suatu variabel kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan) yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Sedangkan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai.

Tabel II.2: Konsep Operasional Variabel Tentang Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Evaluasi adalah yang berhubungan, masing-masing menunjuk pada evaluasi adalah beberapa skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (appraisal), pemberian angka (Rating) dan penilaian (Assesment), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil	Evaluasi	1. Efektivitas	a. Terkait apakah hasil yang ingin di capai
		2. Efisiensi	a. Terkait seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai usaha yang di inginkan
		3. Kecukupan	a. biaya dan manfaat di distribusikan dengan merata kekelompok yang berbeda-beda

1	2	3	4
kebijakan dalam arti satuan lainnya menurut Dunn (2003:429)		4. Responsivitas	a. hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok tertentu
		5. Ketepatan	a. hasil tujuan yang dicapai apakah benar-benar berguna

Sumber: Olahan Peneliti 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian yang berdasarkan pada pengamatan penulis di lapangan dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasikan dan menganalisa sehingga diperoleh rumusan analisa terhadap permasalahan yang dihadapi, kemudian dengan metode penelitian kualitatif, metode ini berusaha memberikan suatu gambaran mengenai keadaan di lapangan sehingga metode ini bertujuan mengakumulasi data belaka sehingga diperoleh kesimpulan dari penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi, maka penelitian ini dilakukan di UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian ini adalah karena UPT Disdukcapil adalah badan yang melakukan pelayanan E-KTP dan pencatatan sipil yang lainnya.

C. Informan Dan Key Informan

Informan penelitian adalah subjek atau pihak yang mengetahui atau memberikan informasi kelengkapan mengenai objek penelitian. Key Informan dan Informan di dalam penelitian ini yaitu:

Tabel III.1. Tabel Key Informan

No	Nama Key Informan	Jabatan	Jumlah
1.	Dra.Hj. Irdawati	Kepala UPT Disdukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	1

Sumber: olahan penulis,2022

Tabel III.2 Tabel Informan

No.	NamaInforman	Jabatan	Jumlah
1.	Riki Rihardi, S.STP, M.Si	Camat Mandau	1
2.	Wawan Kurniawan, S.Ap	Kasi Pelayanan e-Ktp bagian perekaman	1
3.	Masyarakat	-	3

Sumber: olahan penulis,2022

D. Jenis dan Sumber data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer adalah datayang diperoleh secara langsung dari sumber dilapangan melalui wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas Kepala UPT Disdukcapil Mandau Dikecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam pelayanan E-KTP
2. Data Sekunder adalah data yang diambil dari UPT Disdukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dengan melakukan keperustakaan riset meliputi: Gambaran umum UPTD

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain:

1. Observasi

Yang penulis lakukan langsung melakukan survey ketempat penelitian lokasi. Dengan melakukan observasi langsung dilapangan, penulis dapatmengetahui kejadian sebenarnya yang terjadi dilapangan. observasi dilakukanpada UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sehingga dapatmengetahui permasalahan yang terjadi mengenai dalam pelayanan E-KTP Pada UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

2. Wawancara

Pengumpulan jumlah-jumlah datayang dilakukan dengan caramemberikan pertanyaan-pertanyaan langsung terhadap responden yang akan menerimanya sesuai dengan objek yang akan diteliti oleh penulis.Adapun wawancara dilakukan dengan Kepala UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

3. Dokumentasi

Adalah data yang dikumpulkan melalui data-data yang dikutip dari sebuah catatan, seperti: dokumentasi dan administrasi sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Dengan begitu dokumentasi dapat diperoleh dengan melalui arsip-arsip atau dokumen-dokumen pada lembaga yang ingin diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdam dan Sugiyono (2012: 88) mengaatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat

degan mudah dipahami, dan penemuannya dapat diinformasikan kepada orang lain

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisa data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkannya dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian. Analisis data dilakukan sejak awal hingga akhir penelitian dengan menggunakan metode berfikir induktif (pengambilan kesimpulan mulai dari fakta yang khusus menuju kesimpulan yang bersifat umum). Selanjutnya, dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu, dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dengan judul Evaluasi Pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

G. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian adalah pembagian waktu berdasarkan rencana pengaturan urutan kerja, daftar atau tabel kegiatan dengan pembagian waktu pelaksanaan yang terperinci. Adapun rinciannya sebagai berikut:

Tabel III.3: Jadwal waktu dan kegiatan penelitian Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Kegiatan	Tahun2021/2022																											
		Nov				Des				Jan				Feb				Mar				Apr				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																								
2	Seminaar Proposal																												
3	Revisi Proposal																												
4	Daftar Wawancara																												
5	Pengurusan Rekomendasi Penelitian																												
6	Analisis Data																												
7	Penyusunan Skripsi																												
8	Bimbingan Skripsi																												
9	Perbaikan Bab per Bab																												
10	Ujian Skripsi																												
11	Revisi Skripsi																												
12	Penggandaan Skripsi																												

Sumber: Modifikasi Penulis 2021-2022

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kecamatan Kabupaten Bengkalis

Kecamatan Mandau merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kabupaten Bengkalis, Riau, Indonesia. Ibukota Kecamatan Mandau ialah Duri yang berada di jalur jalan Raya Lintas Sumatera, sekitar 120 km dari Ibukota Provinsi Riau, Pekanbaru. Kecamatan Mandau pada awalnya berada di Muara Kelantan yang sekarang berada di wilayah kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sungai Mandau. Mandau adalah nama anak sungai yang bermuara ke sungai Siak membujur dari Timur ke Barat akhirnya menjadi nama suatu daerah yaitu daerah Mandau yang di zaman kerjaan Siak di sebut Ondor Distrik Mandau. Daerah yang memiliki hukum sendiri oleh Sultan Siak.

Pada tahun 1960 Ibukota Kecamatan Mandau pindah ke kota Duri dengan kantor pertamanya di Pokok Jengkol (Lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA Sekarang)

Pada tahun 1977 Kantor Camat Mandau pindah ke kantor yang sekarang di jalan Sudirman

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi 2 kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya Kelurahan/Desa di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan/Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan/Desa.

Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau Yaitu: Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajah Sakti, Pematang Pudu, Talang Mandi, Desa Bathin Betuah dan Harapan Baru.

Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Bathin Solapan Yaitu: Desa Air Kulim, Balai Makam, Bathin Sobanga, Boncah Mahang, Buluh Manis, Bumbung, Kesumbo Ampai, Pamesi, Pematang Obo, Petani, Sebangar, Simpang Padang dan Tambusai Batang Dui

B. Gambar Umum Kecamatan Mandau

B.1 Letak Geografis

Kecamatan Mandau secara geografis terletak pada :

- a. $0^{\circ}56'12$ Lintang Utara s/d $1^{\circ}28'17''$ Lintang Timur
- b. $100^{\circ}56'10$ Bujur Timur s/d $101^{\circ}43'26''$ Bujur Timur

Dengan luas wilayah $937,47 \text{ km}^2$ dan jumlah penduduk 256.108 jiwa

Dengan batas-batas wilayah :

- a. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu dan Kota Dumai
- b. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu
- d. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Kecamatan Mandau disebut juga dengan Bengkalis daratan, dikarenakan letak kecamatan Mandau yang berada diantara Kabupaten lain yang ada di Provinsi Riau sedangkan bengkalis sendiri berua sebuah pulau yang berada

diantara Kabupaten/Madya di Riau dan selat malaka. Luas Kecamatan Mandau 937,47 km² dengan suhu maksimum 34⁰C dan suhu minimum 25⁰C.

Gambar IV.1 Peta Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis



B.2 Letak Demografis

Penduduk Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terdiri dari berbagai etnis, suku, agama, budaya dan sosial kemasyarakatan. Penduduk menjadi salah satu faktor penting dalam suatu wilayah. Oleh karena itu, dalam proses penduduk adalah modal dasar bagi pembangunan di suatu bangsa dengan begitu tingkat perkembangan penduduk yang sangat penting untuk diketahui untuk menentukan langkah pembangunan. Agar lebih jelasnya, klarifikasi jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berdasarkan jenis kelamin, Tingkat pendidikan, dan mata Pencaharian yang dapat dilihat dari tabel tabel dibawah ini sebagai berikut.

**Tabel.IV.1 Klarifikasi Penduduk di Kecamatan Mandau Kabupaten
Bengkalis menurut Jenis Kelamin Pada Tahun 2020**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	97.552 Jiwa
2.	Perempuan	84.862 Jiwa
Jumlah		182.414 Jiwa

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis,2020

**Tabel.IV.2 Klarifikasi Penduduk berdasarkan tingkat Pendidikan Di
Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SD	8.872 orang
2.	SMP	9.500 orang
3.	SMA	9.675 orang
4.	SMK	5.665 orang
5.	Sarjana Diploma (D3)	400 orang
6.	Sarjana (S1)	1.002 orang
7.	Sarjana (S2)	40 orang
8.	Sarjana (S3)	25 orang

Sumber: Data UPT Disdukcapil Mandau Kecamatan Mandau, 2020

**Tabel.IV.3 Jumlah Sarana Pendidikan Di Kecamatan Mandau
Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020**

No.	Sarana Pendidikan	Unit
1.	Taman Kanak-Kanak	33 Unit
2.	SD	50 Unit
3.	SMP	14 Unit
4.	SMA	8 Unit
5.	SMK	7 Unit
6.	Sekolah Luar Biasa	2 Unit
7.	Perguruan Tinggi	1 Unit
Jumlah		112 Unit

Sumber: Data UPT Disdukcapil Mandau Kecamatan Mandau,2020

Ketersediaan sarana dan prasana bidang kesehatan merupakan aspek penting yang tentunya harus terpenuhi dan dipenuhi oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas terhadap hidup masyarakat.

**Tabel.IV.4 Sarana dan Prasarana Kesehatan Di Kecamatan Mandau
Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020**

No.	Unit Sarana Dan Prasarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah Sakit	5 Unit
2.	Puskesmas	5 Unit
3.	Puskesmas Pembantu	8 Unit
4.	Rumah bersalin	16 Unit
5.	Praktek Dokter	40 Unit
6.	Praktek Bidan	62 Unit
7.	Poliklinik	24 Unit
8.	Apotik	16 Unit

Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis,2020

**Tabel.IV.5 Jumlah Tempat Peribadahan Kecamatan Mandau Kabupaten
Bengkalis Pada Tahun 2020**

No.	Tempat Peribadahan	Jumlah
1.	Mesjid	110 Unit
2.	Mushalla	101 Unit
3.	Gereja	45 Unit
4.	Vihara/ Kelenteng	1 Unit

Sumber: Data dari Kantor KUA Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, 2020

**Tabel.IV.6 Jumlah Penduduk berdasarkan Mata Pencaharian Kecamatan
Mandau Kabupaten Bengkalis Pada Tahun 2020**

No.	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	PNS/Honoror	220 Orang
2.	TNI/Polri	60 Orang
3.	Guru	450 Orang
4.	Pensiunan TNI/Polri/PNS	15 Orang
5.	Wiraswasta	3.000 Orang
6.	Petani	800 Orang
7.	Nelayan	5 Orang
8.	Pedagang	65 Orang
9.	Peternakan	25 Orang
10.	Buruh	4.500 Orang

Sumber: Data Badan Pusat Statistik, 2020

Berdasarkan data yang berasal dari Kantor Camat Mandau secara keseluruhan Kecamatan Mandau terdiri dari 24 Desa/Kelurahan yang status hukumnya sudah menjadi bentuk Desa/Kelurahan definitif. Bentuk partisipasi perempuan dalam kepemimpinan di suatu Desa/Kelurahan di Kecamatan Mandau sangat tinggi, terlihat dari jumlah perangkat desa perempuan lebih banyak daripada laki-laki.

Pemekaran lingkungan setempat terkecil terjadi di Kecamatan Mandau dalam kurun waktu yaitu dari 2011-2012. Sehingga, pada akhir tahun 2012 hasil jumlah Rukun Tetangga (RT) Mencapai 766 unit dan Rukun Warga (RW) 161 Unit.

Kecamatan Mandau terdiri 9 Kelurahan dan 6 Desa, dengan jumlah penduduk yang bervariasi di setiap Kelurahan dan Desanya. Adanya perbedaan jumlah penduduk antara satu kelurahan yang lainnya sangatlah signifikan. Bahkan terdapat jumlah penduduk pada kelurahan, yang menjadi perhatian terutama dalam pengelolaan administrasi pada umumnya dan administrasi kependudukan dengan banyaknya urusan administrasi yang tidak terselesaikan disetiap tahunnya.

Tabel IV.7: Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelurahan/Desa Dikecamatan Mandau Tahun 2021-2022

No.	Kelurahan/Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	2	3	4	5
1.	Air Jamban	22.457	21.584	44.041
2.	Babussalam	7.870	7.565	15.435
3.	Balik Alam	4.237	4.100	8.337
4,	Batang Serosa	1.429	1.398	2.827
5.	Bathin Betuah	2.320	2.155	4.475

1	2	3	4	5
6.	Duri Barat	7.659	7.350	15.009
7.	Duri Timur	4.378	4.155	8.533
8.	Gajah Sakti	6.257	6.119	12.376
9.	Harapan Baru	2.388	2.309	4.697
10.	Pematang Pudu	12.078	13.592	27.670
11.	Talang Mandi	9.545	9.271	18.816
Jumlah			162.216	

Sumber: Data UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau ,2021-2022

B.3. Visi Dan Misi Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

a. Visi Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Mewujudkan kantor Camat Mandau sebagai pemerintahan yang berwibawa, transparan, dan bertanggung jawab.

b. Misi Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang berdisiplin, berdedikasi, bertanggung jawab dan berpendidikan serta memiliki wawasan untuk kedepannya.
2. Membangun pemerintahan ke arah yang lebih baik, amanah dan berwibawa dengan sebutan lain (Good Government)
3. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran yang ada secara akuntabel, efektif, dan secara transparan.

Pemerintahan Kecamatan Mandau menjelaskan bahwa camat mempunyai kedudukan sebagai kepala pemerintahan kecamatan yang berada dibawah dan memiliki tanggung jawab kepada Bupati/Walikota yang bersangkutan. Kemudian

dijelaskan bahwa camat mempunyai tugas pemimpin penyelenggaraan pemerintahan, pembinaan pemerintahan desa/kelurahan, untuk pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam ruang lingkup wilayah kecamatan.

Adapun tugas camat yaitu sebagai berikut:

1. Koordinasi pemberdayaan masyarakat
2. Ketentraman dan ketertiban umum
3. Penegakan peraturan perundang-undangan
4. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum yang tersedia
5. Kegiatan pemerintahan
6. Membina pemerintahan Desa/Kelurahan
7. Pelayanan masyarakat yang belum dilaksanakan di Desa/Kelurahan

Camat juga memiliki tugas pokok yaitu melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani urusan otonomi Daerah, selain itu juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Melakukan koordinasi dalam upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
3. Melakukan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Melakukan koordinasi dalam hal pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum yang tersedia

5. Melakukan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Camat dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program dan kegiatan kecamatan
2. Pengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan
3. Penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
4. Pengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
5. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang ketentraman dan ketertiban umum
6. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan
7. Pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang sosial dan kemasyarakatan
8. Pelaksanaan penatausahaan kecamatan
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kasi ketentraman dan ketertiban umum memiliki tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum.

Kasi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi:

1. Penyusunan bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum
2. Penyusunan program dan kegiatan kasi ketentraman dan ketertiban
3. Penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum
4. Penyelenggaraan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.

C. Gambaran Umum UPT Disdukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis

Dari hasil aborsi dari masa pemerintahan kolonial Belanda, yang pada awalnya pelaksanaan pencatatan sipil yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia bersifat pluralis. Pluralis adalah catatan sipil yang dilakukan dengan melakukan penggolongan-penggolongan warga negara Indonesia berdasarkan pada pasal 131 dan 163 Indische Strategeling dengan memiliki ketentuan yaitu:

- a. Untuk warga negara Eropa digunakan Reglamente sebagai pencatatan sipil Staatblad pada Tahun 1849.
- b. Untuk kegiatan perkawinan campuran yang ditetapkan pada penetapan Raja pada Tanggal 29 Desember 1886 No.158.
- c. Untuk warga negara Tionghoa digunakan Staatblad pada Tahun 1917.
- d. Untuk warga negara Indonesia digunakan Staatblad pada Tahun 1920, dan bagi orang Indonesia umat Kristiani, dengan suku Jawa, Ambon, dan Madura, Staatblad yang digunakan pada Tahun 1993 KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 Desember 1966.

Berdasarkan pada Instruksi Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966 yang mengatur bahwa Warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Seiring dengan perkembangan tugas kantor Catatan Sipil, Terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya lainnya juga berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan. Kemudian hal itu dilaksanakan dengan peraturan pemerintah No.9 Tahun 1975. Selain itu, hal ini juga berkaitan dengan peraturan dan peningkatan pembina penyelenggaraan catatan sipil yang kemudian lahirlah Kepres No.12/1983 dan Pemutusan Mandagri No.54/1983 Tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan keputusan No.52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk
- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang prosedur dan tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk
- c. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 Tentang pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk
- d. Peraturan Daerah No.1/1998 Tentang Penyelenggaraan Penduduk Dalam Rangka Kota Madya Dan Kabupaten
- e. Keputusan Kabupaten Bengkalis No.474/1273/SK/1998 Tentang peraturan
- f. Menyusul Undang-undang No.22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah dan Diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah sebagai lembaga resmi pemerintah Kabupaten Bengkalis di tingkat kecamatan yang menangani Kependudukan dan peristiwa penting yang di bentuk oleh pemerintah, dengan tugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status perdataan seseorang. Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang memiliki berkepentingan mempunyai bukti yang autentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian msk status kewarganegaraan seseorang mrenjadi tegas dan jelas. Bentuk pelayanan yang diberikan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau adalah:

- a. Pembuatan Kartu keluarga (KK)
- b. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. Pembuatan Surat Keterangan Pindah
- d. Akta Kelahiran
- e. Surat keterangan Kematian
- f. Surat Keterangan Perkawinan
- g. Surat Keterangan Perceraian
- h. Surat Pengakuan Anak

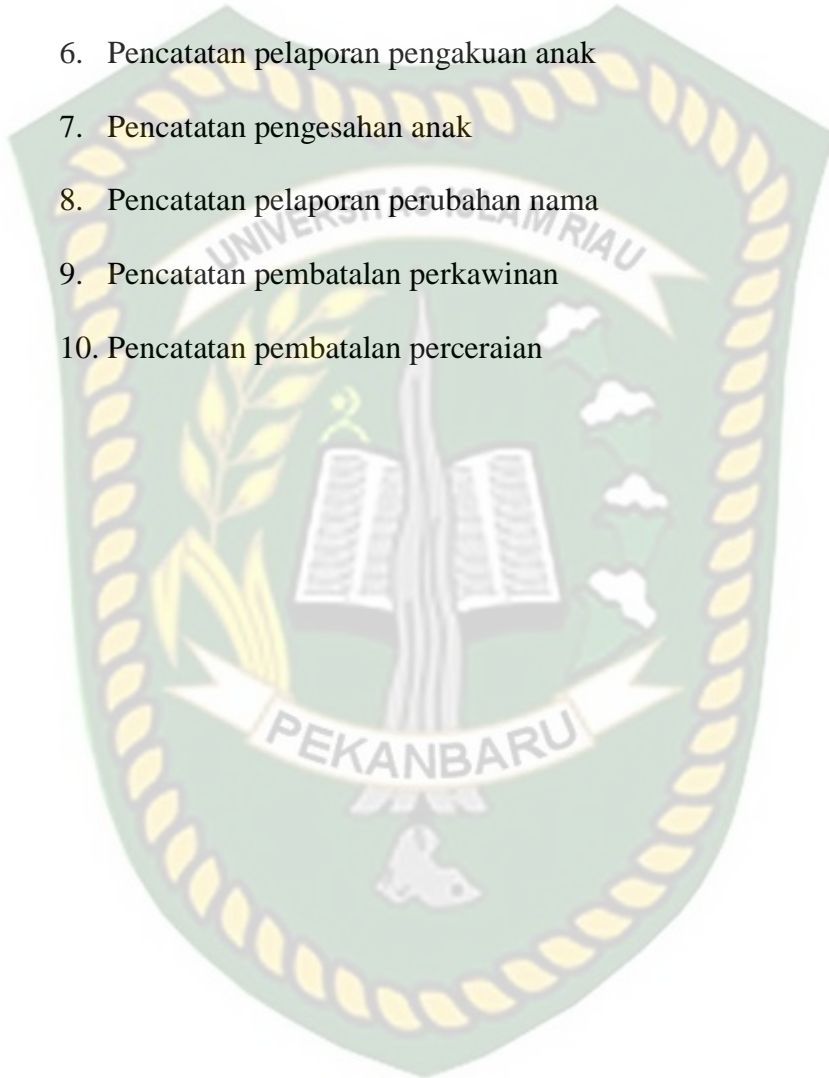
UPT Disdukcapil Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu suatu lembaga resmi pemerintah yang ada di tingkat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang memiliki tugas pokok untuk melayani masyarakat dalam hal kependudukan dan peristiwa penting yang

dibentuk oleh pemerintah. Selain itu, UPT Disdukcapil Mandau juga memiliki tugas untuk mencatat, mendaftarkan masyarakat serta melakukan pembukuan dan arsip selengkap mungkin untuk setiap hal penting bagi status kependudukan dan pendataan masyarakat.

Semua hal penting yang terjadi di dalam setiap keluarga atas dasar hukum, keluarga tersebut harus terdaftar didalam pembukuan dan arsip, sehingga keluarga yang bersangkutan ataupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka status kewarganegaraan seorang menjadi tugas dan jelas. Adapun bentuk pelayanan yang ada di UPT Disdukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut:

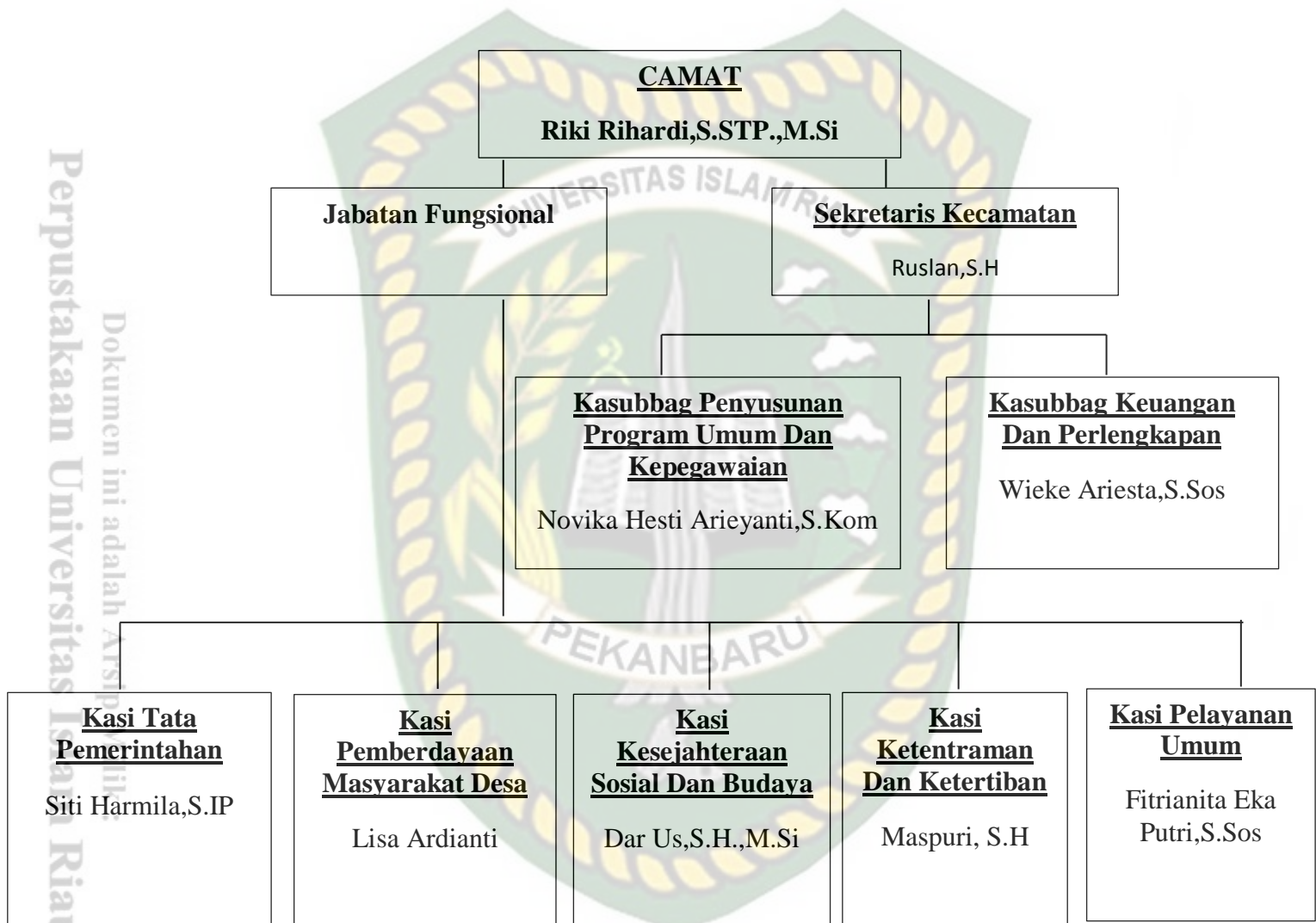
- a. Bidang Kependudukan
 1. Legalisasi dokumen kependudukan
 2. Pelayanan data kependudukan
 3. Pelayanan pindah datang penduduk dari luar Daerah
 4. Pelayanan pindah penduduk ke luar Daerah dalam wilayah NKRI
 5. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
 6. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 7. Penerbitan surat keterangan tempat tinggal
 8. Pelayanan pindah datang penduduk orang asing
 9. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
- b. Bidang Pencatatan Sipil
 1. Penerbitan akta kelahiran
 2. Penerbitan akta perkawinan

3. Penerbitan akta perceraian
4. Penerbitan atas kematian
5. Pencatatan pengangkatan anak
6. Pencatatan pelaporan pengakuan anak
7. Pencatatan pengesahan anak
8. Pencatatan pelaporan perubahan nama
9. Pencatatan pembatalan perkawinan
10. Pencatatan pembatalan perceraian



D. Struktur Organisasi

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis



Sumber: Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis

Gambar IV.3 : Struktur Organisasi UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau



Sumber: Kantor UPT Disdukcapil Mandau

F. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kependudukan dan Pencatatan Sipil esuai keputusan Bupati Bengkalis No. 26 Tahun 2008, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Memiliki susunan Organisasi sebagai berikut. Uraikan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Sesuai dengan Surat keputusan Bupati No. 26 Tahun 2008 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Terdiri atas:

1. Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

- a. Melakukan penghimpunan data-daata di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Wilayah Kecamatan Mandau

- b. Melaksanakan program kerja teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- c. Melakukan koordinasi terhadap personil unit pelayanan teknis Dinas
- d. Melaksanakan Pembinaan dan Pengendalian terhadap personil unit pelaksana teknis Dinas
- e. Melaksanakan pemeliharaan terhadap aset pemerintahan
- f. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- a. Melakukan pengelolaan surat menyurat dan kearsipan
- b. Melakukan pengelolaan administrasi keuangan
- c. Melaksanakan Inventaris kepegawaian UPTD
- d. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan

3. Urusan Kependudukan

- a. Melaksanakan perbaikan dan Kependudukan
- b. Menyiapkan laporan Kependudukan setiap bulannya
- c. Menyelesaikan tugas-tugas Kependudukan dalam pemutasian
- d. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pendaftaran KK dan KTP
- e. Melaksanakan pengantrian dan Pendaftaran KK dan KTP
- f. Melaksanakan proses pembuatan perekaman E-KTP

4. Urusan Pencatatan Sipil

- a. Membantu pelaksanaan proses pembuatan Akta Kelahiran
- b. Melaksanakan pengarsipan Akta Kelahiran

- c. Menyelesaikan Laporan Pencatatan Sipil setiap minggunya
- d. Membantu pelaksanaan pendaftaran Pencatatan Sipil dan Pemutasian
- e. Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil
- f. Menyelesaikan berkas Akta Kelahiran dan Akta Perkawinan
- g. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat pengambilan KK dan KTP



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan proses wawancara terhadap responden yaitu: Key Informan, yang terdiri dari Kepala UPT Disdukcapil Mandau Dra. Hj. Irdawati. Kemudian Informan terdiri dari: Camat Mandau Riki Rihardi, S.STP, M.Si. kemudian Kasi pelayanan e-Ktp bagi Perekaman Wawan Kuriniawan, S.Ap. Keseluruhan Responden 6 Orang. Adapun data yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat Pendidikan

Dalam pelaksanaan wawancara kepada responden, pertama yang harus dipenuhi adalah mengetahui identitas Responden, dimana yang menjadi Key informan dan informan dalam penelitian ini mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Tingkat pendidikan Key Informan dan Informan dapat diketahui dari tabel berikut:

Tabel V.1 : Distribusi Tingkat pendidikan Kecamatan Mandau

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SMP	-	-
3.	SMA	2	30%
4.	S1	3	50%
5.	S2	1	20%
	Jumlah	6	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2022

Dari tabel diatas, dapat kita ketahui bahwa responden yang berpendidikan SMA berjumlah 2 orang atau **30%** dari jumlah keseluruhan responden, kemudian yang berpendidikan S1 berjumlah 3 orang atau 50% dari jumlah keseluruhan responden, dan untuk yang berpendidikan S2 berjumlah 1 orang atau **20%** dari jumlah keseluruhan responden, Dengan begitu dapat dilihat dari tingkat pendidikan yang bermacam-macam ini nantinya akan mampu memberikan jawaban tentang Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

2. Tingkat Umur

Selanjutnya untuk mengetahui penilaian responden secara objektif terhadap Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, maka persebaran responden dari tingkat umur tersebut dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan tabel berikut:

Tabel V.2 : Distribusi Tingkat Umur Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	20-32 tahun	3	50%
2	33-45 tahun	2	33%
3	>46 tahun	1	17%
	Jumlah	6	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian,2022

Dari tabel diatas dapat dilihat dari ke-6 responden diatas, responden dengan usia diantara 20-32 tahun berjumlah 3 orang, kemudian yang berusia 33-

45 tahun sebanyak 2 responden, dan usia 46 tahun keatas jumlah responden sebanyak 1 orang.

3. Tingkat Jenis Kelamin

Dari penelitian 6 responden dengan klasifikasi jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel VI.3 : Distribusi Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Laki-laki	3	50%
2	Perempuan	3	50%
Jumlah		6	100%

Sumber: Olahan Data Penelitian,2022

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah responden perempuan sebanyak 3 orang atau 50%. Sedangkan responden laki-laki sebanyak 3 atau 50%.

B. Pembahasan Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila terjalin kerja sama antara pihak yang memberi pelayan dengan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan dari masing-masing pihak. Pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dari itu perlu adanya evaluasi yang baik agar mencapai sasaran yang diinginkan.

Menurut :(Dunn,2003;608) evaluasi adalah suatu cara untuk menilai

apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. evaluasi kebijakan yang meliputi 6(enam) tipe sebagai berikut:

1. Efektivitas (*Effectiveness*)
 - a) Terkait apakah hasil yang ingin di capai
2. Efisiensi (*Efficiency*)
 - a) Terkait seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai usaha yang di inginkan
3. Kecukupan (*Adequacy*)
 - a) Terkait dengan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan
4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)
 - a) Biaya dan manfaat di distribusikan dengan merata ke kelompok yang berbeda-beda
5. Responsivitas (*Responsiveness*)
 - a) Hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok tertentu
6. Ketetapan (*Appropriateness*)
 - a) Hasil tujuan yang dicapai apakah benar-benar berguna

Untuk menilai Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, maka berikut ini penulis jelaskan tanggapan responden dalam indikator sebagai berikut:

1. Efektifitas (*Effectiveness*)

Berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas yang

secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu Ibuk Dra.Irdawati umur (57 tahun) selaku kepala UPT Disdukcapil Mandau tentang indikator Efektivitas mengenai Pelayanan E-KTP pada Kamis, 17 Maret 2022 di UPT Disdukcapil Mandau adalah sebagai berikut:

“Sarana dan prasarana dalam pelayanan E-KTP di Disdukcapil Mandau belum mendukung dapat dilihat sendiri disini kalau untuk sarana dan Prasarana seperti ruang tunggu pelayanan yang masih kekurangan kursi serta ketika mengalami gangguan jaringan dan jumlah pegawai yang belum ideal. Dalam segi pelayanan jika masyarakat membawa persyaratan yang lengkap maka akan kami proses ”

Wawancara selanjutnya dilakukan Bapak Wawan Kurniawan.,S.Ap umur (42 tahun) Kasi Pelayanan Perikaman dan Percetakan E-KTP Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator interaksi pada Kamis, 17 Maret 2022 informasi yang di peroleh bahwa :

“Dalam pelayanan E-KTP Masi belum Efektif di karnakan alat perekaman yang kurang dan alat percetakan tidak ada. Selain itu Kecamatan Bathin Solapan dalam pengurusan E-KTP menupang di UPT Disdukcapil Kecamatan Mandau karna sarana dan prasarana diKecamatan Bathin Solapan belum ada. Kendalanya dalam pelayanan jika masyarakat membawa persyaratan yang lengkap maka diproses. Jika tidak lengkap masyarakat harus melengkapi persyaratan, itulah yang menjadi hal membuat proses terhambat dan terkesan lambat”

Selanjutnya, wawancara dengan Camat yaitu Bapak Riki Rihardi,S.STP.M,Si umur (39 tahun) pada Rabu, 16 Maret 2022 Di Kantor Camat Mandau mengenai indikator Efektivitas diperoleh informasi bahwa :

“Sarana dan prasarana untuk masyarakat di Disdukcapil Mandau belum memadai dan Beberapa Kecamatan dalam pembuatan E-KTP mengurusnya di UPT Disdukcapil Mandau oleh karna itu kendalanya dari

jumlah penduduk yang mengurus E-KTP menjadi Ramei membuat Pelayanan menjadi lambat.”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Dwi Ismarani Usia (22 tahun) pada Kamis, 17 Maret 2022 indikator Efektivitas yang mengatakan:

“Masi kurang Efektif, sarana dan prasarana nya kurang seperti di ruang tunggu dalam pelayanan di UPT Disdukcapil Mandau di karna kan disini kurang nya kursi untuk menunggu nomor antrian yang dipanggil serta blanko yang habis saat pengurusan E-KTP di UPT Disdukcapil Mandau”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Putri Usia (25 tahun) pada Jumat, 18 Maret 2022 indikator Efektivitas yang mengatakan:

“Masi kurang Efektif karna dari sarana dan prasarananya tambahkan lagi kursi agar masyarakat tidak berdiri lagi saat mengantri serta ruang tunggu yang sempit tidak sesuai kapasitas yang ada dan nomor antrian yang sering habis diloket”

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dilapangan, penulis menemukan fakta yaitu, Sarana dan Prasarana di UPT Disdukcapil Mandau masi belum memadai dan masyarakat juga masi banyak mengeluh karna kekurangan kursi untuk menunggu nomor antrian

2. Efisiensi (*Efficiency*)

Berkenaan dengan jumlah usaha yang dibutuhkan untuk meningkatkan efektifitas tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu Ibuk Dra.Irdawati umur (57 tahun) selaku kepala UPT Disdukcapil Mandau tentang indikator Efisiensi mengenai Pelayanan E-KTP pada Kamis, 17 Maret 2022 di UPT Disdukcapil Mandau adalah sebagai berikut:

“Dapat dilihat sendiri disini. Hambatan yang di hadapi UPT Disdukcapil Mandau iya sarana dan prasarananya, jaringan, serta jumlah penduduk yang mengurus E-KTP. Dan dalam Pelayanan administrasi kependudukan kami selalu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus E-KTP”

Wawancara selanjutnya dilakukan Bapak Wawan Kurniawan.,S.Ap umur (42 tahun) Kasi Pelayanan Perekaman dan Percetakan E-KTP Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator Efisiensi pada Kamis, 17 Maret 2022 informasi yang di peroleh bahwa :

“Belum Efisien dalam pelayanan hambatannya sering terjadinya gangguan jaringan dan untuk kepengurusan E-KTP masyarakat selalu diberi kemudahan jika masyarakat bingung kami akan membantu dan menjelaskan kesulitan yang dialami”

Selanjutnya, wawancara dengan Camat yaitu Bapak Riki Rihardi,S.STP.M,Si umur (39 tahun) pada Rabu, 16 Maret 2022 Di Kantor Camat Mandau mengenai indikator Efisiensi diperoleh informasi bahwa :

“Hambatannya karna jaringan yang membuat pelayanan tidak bisa dilakukan dalam pelayanan memberikan kemudahan untuk masyarakatnya dalam pelayanan belum bisa dikatakan efisien”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Putri (25 tahun) pada Jumat, 18 Maret 2022 indikator Efisiensi yang mengatakan:

“Dari yang saya rasakan, pelayanan E-KTP ini belum efisien. Karena kadang terganggu karna jaringan dan masyarakat yang pengurus E-KTP di Disdukcapil Mandau yang terlalu ramai membuat pelayanan sedikit terganggu”.

Hasil observasi tersebut, maka diperoleh informasi yang saya lihat yaitu pelayanan belum efisien karna gangguan jaringan yang sering terjadi membuat pelayanan menjadi terganggu

3. Kecukupan (*Adequacy*)

Berkenaan dengan seberapa jauhnya suatu tingkat efektifitas dalam

memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu Ibu Dra.Irdawati umur (57 tahun) selaku kepala UPT Disdukcapil Mandau tentang indikator Kecukupan mengenai Pelayanan E-KTP pada Kamis, 17 Maret 2022 di UPT Disdukcapil Mandau adalah sebagai berikut:

“Sudah Mencapai target. Dalam pelayanan di UPT Disdukcapil Mandau karna jumlah yang mengurus dengan jumlah nomor antrian yang tersedia tidak sesuai kadang melebihi jam kerja yang telah di tetapkan”.

Wawancara selanjutnya dilakukan Bapak Wawan Kurniawan.,S.Ap umur (42 tahun) Kasi Pelayanan Perekaman dan Percetakan E-KTP Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator Kecukupan pada Kamis, 17 Maret 2022 informasi yang di peroleh bahwa :

“Telah mencapai target malah sering melebihi target. Dalam pelayanan di UPT Disdukcapil Mandau karna kecamatan Bathin Solapan Membuat E-KTP nya di Kecamatan Mandau kami juga menambah jam kerja dan nomor antrian. Jam kerja dari jam 08.00 WIB sampai 18.00 jadi kami menambah jam kerja 2 jam.”

Selanjutnya, wawancara dengan Camat yaitu Bapak Riki Rihardi,S.STP.M,Si umur (39 tahun) pada Rabu, 16 Maret 2022 Di Kantor Camat Mandau mengenai indikator kecukupan diperoleh informasi bahwa :

“Nomor antrian yang tersedia sering terjadi masalah karena beberapa kecamatan yang mengurus E-KTP nya di Mandau. salah satu kendala yang terjadi dari nomor antrian yang tersedia sering kekurangan. Selain itu, jam kerja pegawai juga kurang untuk melayani masyarakat.”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Putri Usia (25 tahun) pada Jumat, 18 Maret 2022 indikator kecukupan yang mengatakan:

“Dari segi kecukupan waktu jam kerja ya sering kurang, akibatnya pegawai yang melayani masyarakat tidak ramah kepada masyarakat. Selain itu, nomor antrian melebihi target.”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Dwi Ismarani (22 tahun) pada Kamis, 17 Maret 2022 indikator kecukupan yang mengatakan:

“Karna masyarakat yang ramai membuat pelayanan menjadi lambat ketika pelayanan melebihi nomor antrian jika jam kerjanya tidak cukup untuk melayani pada hari itu maka pelayanan akan dilanjutkan dihari besoknya”

Dari hasil observasi tersebut, dari segi kecukupan waktu pelayanan di UPT Disdukcapil Mandau pegawai menjadi kualahan karena beberapa kecamatan mengurus E-KTP di Disdukcapil Mandau membuat jam kerja pegawai bertambah agar masyarakat dapat terlayani dengan baik.

4. Pemerataan/Kesamaan (*Equity*)

Indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial yang menunjukkan pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu Ibu Dra.Irdawati umur (57 tahun) selaku kepala UPT Disdukcapil Mandau tentang indikator Kesamaan mengenai Pelayanan E-KTP pada Kamis, 17 Maret 2022 di UPT Disdukcapil Mandau adalah sebagai berikut:

“Kami melakukan Pelayanan secara adil tidak memandang status Sosial, jika pesyarakan yang dibawa oleh masyarakat lengkap maka kami layani sesuai Prosedur yang ada”

Wawancara selanjutnya dilakukan Bapak Wawan Kurniawan.,S.Ap umur (42 tahun) Kasi Pelayanan Perekaman dan Percetakan E-KTP Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator Kesamaan pada Kamis, 17 Maret 2022 informasi yang di peroleh bahwa :

“Dalam pelayanan Administrasi kependudukan kami tidak memandang stastus sosial mau itu kaya dan miskin atau muda dan tua asalkan lengkap persyaratan yang dibawa maka kami proses”

Selanjutnya, wawancara dengan Camat yaitu Bapak Riki Rihardi,S.STP.M,Si umur (39 tahun) pada Rabu, 16 Maret 2022 Di Kantor Camat Mandau mengenai indikator kesamaan diperoleh informasi bahwa :

“Pelayanan E-KTP dilakukan secara adil, Karena masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang sudah mendapatkan nomor antrian. Upaya yang dilakukan oleh pegawai yaitu menerapkan antrian serta disiplin.”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Dwi Ismarani Usia (22 tahun) pada Kamis, 17 Maret 2022 indikator kesamaan yaitu :

“Bagi masyarakat pelayanan E-KTP di UPT DisDisdukcapi Mandau tidak adil, karena bergabung nya 2 Kecamatan maka sebagian masyarakat berusaha mencari orang dalam yang bisa membantu agar masyarakat tidak terjebak dalam kesusahan.”

Dari hasil observasi tersebut, menurut pegawai UPT Disdukcapi Mandau mereka melayani masyarakat secara adil tidak memandang status sosial, Asalkan masyarakat membawa persyaratan yang lengkap. Sedangkan menurut sebagian masyarakat pelayanan terasa mudah jika masyarakat mengenal salah satu pegawai yang bekerja di Disdukcapi mandau

5. Responsivitas (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan

kebutuhan, prefensi atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsitas adalah penting karena analisis memuaskan semua kriteria lainnya – efektifitas, efisien, kecukupan, kesamaan – masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu Ibu Dra.Irdawati umur (57 tahun) selaku kepala UPT Disdukcapil Mandau tentang indikator Efektivitas mengenai Pelayanan E-KTP pada Kamis, 17 Maret 2022 di UPT Disdukcapil Mandau adalah sebagai berikut:

“untuk masalah merespon masyarakat kami selalu mengusahakan yang terbaik agar meningkatkan kualitas pelayanan kami”

Wawancara selanjutnya dilakukan Bapak Wawan Kurniawan.,S.Ap umur 942 tahun) Kasi Pelayanan Perekaman dan Percetakan E-KTP Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator Responsivitas pada Kamis, 17 Maret 2022 informasi yang di peroleh bahwa :

“Para pegawai sangat merespon masyarakat karena takut kurangnya waktu untuk masyarakat, karena masyarakat yang tidak bisa Mendapatkan pelayanan pada hari ini akan dilanjutkan pada esok harinya.”

Selanjutnya, wawancara dengan Camat yaitu Bapak Riki Rihardi,S.STP.M,Si umur (39 tahun) pada Rabu, 16 Maret 2022 Di Kantor Camat Mandau mengenai indikator Responsivitas :

“Ya harus sangat merespon karena masyarakat yang dilayani setiap harinya sangat banyak, belum lagi nomor antrian setiap harinya meningkat.”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Rahmat Kholid, S.Mn Usia (23 tahun) pada Jumat, 18 Maret 2022 indikator Responsivitas yaitu:

“Para pegawai yang ada di UPT Disdukcapil Mandau sangat melayani masyarakat dengan sikap responsive, hambatan yang selalu dihadapi masyarakat selalu ingin mendahului. Jumlah nomor antrian juga sering mengalami peningkatan.”

Dari hasil observasi pegawai UPT Disdukcapil Mandau selalu berusaha merespon secara adil kepada masyarakat.

6. Ketepatan (*Appropriateness*)

Kriteria ketepatan secara dekat yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan key informan yaitu Ibu Dra.Irdawati umur (57 tahun) selaku kepala UPT Disdukcapil Mandau tentang indikator Efektivitas mengenai Pelayanan E-KTP pada Kamis, 17 Maret 2022 di UPT Disdukcapil Mandau adalah sebagai berikut:

“Berapa lama pengurusan E-KTP 2-3 jam. Untuk pelayanan pengurusan kalau masi ada waktu jam kerja nya kami pasti layani tapi kalau untuk ketepatan waktu percetakan E-KTP nya harus menunggu karna percetakannya di Kabupaten bengkalis dan pegawai yang datang terlambat atau tidak tepat waktu akan di beri sanksi”

Wawancara selanjutnya dilakukan Bapak Wawan Kurniawan.,S.Ap umur 942 tahun) Kasi Pelayanan Perekaman dan Percetakan E-KTP Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih dengan pertanyaan yang sama mengenai indikator Kecukupan pada Kamis, 17 Maret 2022 informasi yang di peroleh bahwa :

“Untuk pengurusan E-KTP nya tidak terlalu lama hanya saja Percetakan E-KTP nya yang menunggu 4-6 bulan karna percetakan E-KTP nya karna alat perkeman tidak ada di DisDisdukcapil Mandau yang ada cuman alat perekaman. Masyarakat yang sudah melakukan perekaman E-KTP maka website nya di ke Kabupaten Bengkalis agar dicetak. Setelah itu dikumpulkan beberapa banyak yang tercetak baru dikirimkan ke kabupaten Mandau dan kalau untuk Pegawai yang datang terlambat atau tidak tepat waktu akan di beri sanksi oleh ibuk Kepala”

Selanjutnya, wawancara dengan Camat yaitu Bapak Riki Rihardi, S.STP.M, Si umur (39 tahun) pada Rabu, 16 Maret 2022 Di Kantor Camat Mandau mengenai indikator Efisiensi diperoleh informasi bahwa :

“kurang efisien, hambatan yang sering terjadi yaitu waktu jam kerja yang tersedia tidak sesuai dengan masyarakat yang akan dilayani. Akhirnya masyarakat merasa kesulitan untuk mengurus E-Ktp.”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Rahmat Kholid, S.Mn (23 tahun) pada Jumat, 18 Maret 2022 indikator Ketepatan yang mengatakan:

“Prosedurnya mudah dimengerti dan jelas, waktu pelayanan nya 2-3 jam tetapi percetakan E-KTP nya yang sangat lama mau sampai 1 tahun”

Tanggapan dari masyarakat melalui kegiatan wawancara dengan Putri Usia (25 tahun) pada Jumat, 18 Maret 2022 indikator Ketepatan yang mengatakan:

“Prosedur pelayanan yang saya dapatkan sewaktu pengurus E-KTP mudah dimengerti. Dalam waktu pengurusan waktu untuk menuruskannya E-KTP nya tidak terlalu lama tetapi menunggu percetakan E-KTP nya yang tidak jelas kapan siapnya”

Hasil observasi tersebut, maka diperoleh informasi bahwa masyarakat mengeluh dengan percetakan E-KTP yang lama dan pemberitahuan tentang informasi E-KTP yang tidak jelas kapan siapnya. Sedangkan pihak pegawai UPT Disdukcapil Mandau mengatakan Alat percetakan E-KTP yang tidak ada

membuat pelayanan percetakan E-KTP yang menjadi lambat

C. Faktor Yang Menghambat Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Dalam Evaluasi pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis beberapa hambatan yang dihadapi diantaranya adalah :

1. Sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti alat perekaman Cuma (1) satu dan alat percetakan yang berada dikabupaten Bengkalis. Kemudian fasilitas di ruang tunggu yang kekurangan kursi
2. Ketika gangguan jaringan menjadi faktor penghambat dalam pelayanan E-KTP di Disdukcapil Mandau
3. Terkait dengan pelayanan publik administrasi kependudukan asalkan masyarakat membawa persyaratan yang dibutuhkan akan saat melaksanakan pelayanan. Namun masi ada juga masyarakat yang belum paham persyarat sehingga masyarakat harus melengkapi persyaratan dan membuat proses pelayanan menjadi lambat.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis diantaranya sebagai berikut:

1. Evaluasi Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masi belum efektif. Hal ini dilihat masih banyak masyarakat yang mengeluh di karena percetakan E-KTP nya masih lambat.
2. Hambatan-hambatan yang dialami oleh UPT Disdukcapil Mandau Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam sarana dan prasarana yang kurang memadai dan sumber daya manusia yang kurang maksimal, seharusnya dilengkapi pedoman atau pengisian formulir agar mempermudah masyarakat mengiput data. Waktu pelayanan yang dilakukan oleh Pegawai UPT Disdukcapil Mandau Kabupaten Bengkalis masih belum Malsimal, waktu yang dipublikasikan di prosedur tidak sesuai dengan Kenyataan, Ketika gangguan jaringan menjadi faktor penghambat dalam pelayanan E-KTP di Disdukcapil Mandau, Terkait dengan pelayanan publik administrasi kependudukan asalkan masyarakat membawa persyaratan yang dibutuhkan akan saat melaksanakan pelayanan. Namun masi ada juga masyarakat yang belum paham persyarat sehingga masyarakat harus melengkapi persyaratan dan membuat proses pelayanan menjadi lambat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani merasa puas.
2. Kualitas sumber daya manusia memang yang paling mendasar selain sarana dan prasarana yang perlu terus ditingkatkan baik kualitas dan kuantitas sesuai kebutuhan masyarakat.
3. Untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan khususnya E-KTP, maka pihak UPT Disdukcapil Mandau haruslah mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat kepada Masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dharma. (2002). *Otonomi Daerah Dalam Perspektif Lingkungan, Nilai Dan Sumber Daya*. Jakarta: Djembatan.
- Dunn, William.N.(2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta :Universitas Gajah Mada.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Labolo, Muhadam (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- M. Irfan, Islamy. (2000). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Maulidiah, Sri .(2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Kecamatan)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir, H.A.S (2006). *Manajemen Pelayanan Umum DiIndonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Yusri. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Nurcholis, Hanif. (2005). *Teori Dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta : Grasindo.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nazir. (1999). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indoesia.
- Ndraha, Taliziduhu . (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Jakarta Rineka.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Pubik*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009) . *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemimpinan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suharno.(2013). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Ombak.

Supriyanto, Budi. (2009). *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Tangerang: CV. Media Berlian.

Syafiie, Kencana, Inu. (2005). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung PR.CV.Fokus media.

Syafiie, Kencana, Inu. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Jawa Barat: Pustaka Rineka Cipta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Wasistiono dan Fernandes. 2014. *Metodologi Ilmu Pemerintahan (edisi Revisi yang Diperluas)*. Bandung: IPDN Press.

Jurnal

Gustiana, Wenny. (2005). *Trnasparansi Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Boamang Kabupaten Kota Waringin Timur*. *e-Journal Ilmu Pemerintahan*.

Jatmiko, Dwi. (2012). *Kartu Tanda Penduduk Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kecamatan Grobongan Kabupaten Grobongan)*. *e-Journal Ilmu Pemerintahan*.

Nurjihan. (2016). *Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 294-305.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945..

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan elayanan Publik

Kepmen PAN nomor 58 Tahun 2002 tentang jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.