

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP, DI
KECAMATAN PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1)
Bidang Ilmu Administrasi Publik
Universitas Islam Riau**



ALFIA UMAIRA AZZANI

NPM: 187110359

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Alfia Umaira Azzani
NPM : 187110359
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

Format sistematika dan pemahaman masing-masing materi dalam Skripsi ini telah di pelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, 11 April 2022

Turut Menyetujui,

Program Studi Administrasi Publik

Dosen Pembimbing

Ketua,



Lilis Suryani, S. Sos.,M.Si



Nurmasari S. Sos.,M.Si

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

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Alfia Umaira Azzani
NPM : 187110359
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir

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

Ketua,



Nurmasari, S.Sos.,M.Si

Pekanbaru, 28 Juni 2022
Sekretaris,



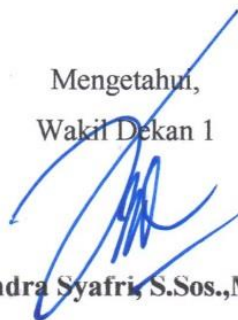
Andri Kurniawan, B.PM.,M.Si

Anggota,



Eko Handrian, S.Sos.,M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan 1



Indra Syafri, S.Sos.,M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 0363/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: 391/UIR/KPTS/2020, 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 : Alfia Umaira Azzani
N P M : 187110359
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan E-Government (Studi Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir)**

Struktur Tim :

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Nurmasari, S.Sos., M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Andri Kurniawan, B.PM., M.Si | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Eko Handrian, S.Sos., M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Herman, S.Sos., M.Si | Sebagai 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 : 24 Mei 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. Arsip -----sk.penguji-----

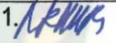



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0363/UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 24 Mei 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Rabu tanggal, 25 Mei 2022 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Alfia Umaira Azzani
NPM : 187110359
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan E-Government (Studi Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir)

Nilai Ujian : Angka : "80-33" ; Huruf : "B+"
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Nurmasari, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Andri Kurniawan, B.PM., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si	Anggota	3. 
4.	Herman, S.Sos., M.Si	Notulen	4. 

Pekanbaru, 25 Mei 2022
Am, Dekan,



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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alfia Umaira Azzani
NPM : 187110359
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

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

Pekanbaru, 28 Juni 2022
An, Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,



Nurmasari, S.Sos.,M.Si



Andri Kurniawan, B.PM.,M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Turut Menyetujui
Ketua Program Studi



Indra Syafri, S.Sos.,M.Si



Lilis Suriani, S.Sos.,M.Si

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb

Alhamdulillah puji syukur penulis kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta nikmat yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kekuatan Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP, DI KECAMATAN PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR”**.

Shalawat dan salam penulis kepada junjungan alam yakni Baginda Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma sholli’ala saidina Muhammad Wa’ ala tsaydina Muhammad yang telah memberikan suri tauladan serta pengajarannya, sehingga mendapatkan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya atas dukungan, serta bimbingan dari beberapa pihak selama penyusunan Skripsi ini ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada.

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

3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang selalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, yang juga turut memberikan motivasi serta membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Nurmasari S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan membimbing dengan sabar untuk meluangkan waktu dan fikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik.
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu selama mengikuti perkuliahan pada Program Studi Admnistrasi Publik.
7. Seluruh Staf, Karyawan/Karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyusunan Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir yang telah mengizinkan dan memberikan informasi kepada peneliti dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini.

9. Terima Kasih kepada Ibunda Alma Hera, dan Ayahnda Muslim yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan material kepada penulis, dan juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa.
10. Kepada Adik-adik tercinta Randi Yosserizal dan Jesi Mustira Putri yang selalu memberikan semangat serta motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
11. Dan tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada sahabat tercinta Ainil Aziza, Sri Wahyuni Sapitri, Winda Febriana, beserta teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2018 terkhusus AP B yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
12. Dan tidak lupa juga sahabat saya Asmi, Nadia, Irma yani, Siti, yang selama ini mendukung penulis serta memberikan motivasi kepada penulis.
13. Dan sahabat Minions Lely Sarani, Nadia, dan Rini yang sudah mendukung penulis dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi masih jauh dari kesempurnan, namun dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu, penulis sudah berupaya semaksimal mungkin mengarahkan tenaga dan pikiran penulis untuk membuat skripsi ini dengan sebaik mungkin. Setiap per bab dalam skripsi ini Insaallah sudah sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan ketentuan sistematika

yang telah ditetapkan oleh fakultas. Terlepas dari itu, kritik dan saran yang bersifat positif penulis harapkan dari semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini

Pekanbaru, 11 April 2022

Penulis,

Alfia Umaira Azzani



DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SURAT KETERANGAN PENGUJI UJIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI	v
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan & Kegunaan Penelitian	17
1. Tujuan Penelitian	17
2. Kegunaan Penelitian	17
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	18
1. Konsep Administrasi	18
2. Konsep Organisasi	21
3. Konsep Manajemen	23
4. Konsep Pelayanan Publik	28
5. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	33
6. Konsep <i>e-Government</i>	37
A. Kerangka Pikir	40
B. Konsep Operasional	41
C. Operasional Variabel.....	43
D. Teknik Pengukuran	45
BAB III : METODE PENELITIAN	48
A. Tipe Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	48

C. Populasi dan Sampel	49
D. Teknik Penarikan Sampel	50
E. Jenis dan Sumber Data	51
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Teknik Analisi Data	53
H. Jadwal Peleksanaan Penelitian	54
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	55
A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir.....	56
B. Profil Kecamatan Pujud	56
1. Keadaan Geografis	59
2. Keadaan Penduduk.....	59
3. Keadaan Sosial	59
C. Tugas Pokok dan Fungsi Camat.....	63
D. Visi dan Misi	69
E. Struktur Organisasi Kantor Camat Pujud.....	70
BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Identitas Responden	71
1. Jenis Kelamin	71
2. Umur Responden.....	72
3. Pendidikan Responden.....	74
B. Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir	75
1. Transparansi	75
2. Akuntabilitas	78
3. Kondisional	81
4. Partisipatif	85
5. Kesamaan Hak	87
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban	91
C. Rekapitulasi Tanggapan Responden	94
D. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-Ktp Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	96
BAB VI : PENUTUP	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran	102
DAFTAR KEPUSTAKAAN	104
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Daftar Pegawai Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	5
1.2 Daftar Nama Pegawai Operator Perekaman e-ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	6
1.3 Jumlah Pertumbuhan Kependudukan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	7
1.4 Jumlah Masyarakat Yang Mengurus e-Ktp di Kecamatan Pujud	10
2.1 Operasional Variabel Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	44
3.1 Populasi dan Sampel.....	50
3.2 Jadwal Peleaksanaan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	55
IV.1 Luas dan Presentase Wilayah Di Kecamatan Pujud.....	56
IV.2 Desa Induk Kecamatan Pujud.....	58
IV.3 Rekapitulasi Jumlah Dusun Rw, Rt, Penduduk di Kecamatan Pujud.....	59
IV.4 Jumlah Sarana Ibadah Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	60
IV.5 Rekapitulasi Sarana/Prasarana Penduduk Islam Di Kecamatan Pujud.....	61
IV.6 Sarana Kesehatan Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	62
IV.7 Mata Pencaharian Masyarakat Kecamatan Pujud.....	62
V.1 Identitas Responden Perangkat Kantor Camat Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
V.2 Identitas Responden Masyarakat Kantor Camat Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
V.3 Identitas Responden Perangkat Kantor Camat Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Tingkat Usia.....	73
V.4 Identitas Responden Masyarakat Kantor Camat Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Tingkat Usia....	73
V.5 Identitas Responden Perangkat Kantor Camat Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud	

	Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	74
V.6	Identitas Responden Masyarakat Kantor Camat Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	74
V.7	Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indikator Transparansi.....	75
V.8	Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indikator Akuntabilitas.....	78
V.9	Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indikator Kondisional.....	82
V.10	Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Studi Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indikator Partisipatif.....	85
V.11	Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak.....	55
V.12	Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak dan Kewajiban.....	91
V.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Jumlah Penduduk Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	7
1.2 Alur Mekanisme Pengurusan E-ktp di Kecamatan Pujud.....	11
1.3 Hasil Pegi (Pemeringkatan <i>e-Government</i> Indonesia) Kementrian Komunikasi dan Informatika di Riau Tahun 2010.....	14
2.1 Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan <i>e-government</i> (Studi Pembuatan e-ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	41
V.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-ktip di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	108
2. Wawancara Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-ktip di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	115
3. Data Telly Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-ktip di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	131
4. Dokumentasi Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-ktip di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	135
5. Surat Rekomendasi Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 143.....	148
6. Surat Penetapan Dosen Pembimbing.....	149
7. Surat Rekomendasi Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	150
8. Surat Keterangan Bukti Penelitian Dari Pemerintahan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.....	151
9. Surat Rekomendasi Dari Badan dan Kesatuan Bangsa Politik (Kesbangpol).....	152
10. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.....	
11. Surat Keterangan Jurnal Online.....	
12. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi.....	
13. Sertifikat Lulus Tes Baca Al-Qur'an.....	153

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
Peserta Ujian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfia Umaira Azzani
NPM : 187110359
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan *e-government* (Studi Pembuatan e-Ktp, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir).

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagai atau keseluruhan atas pernyataan 1 butir dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 11 April 2022



Alfia Umaira Azzani

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP, DI KECAMATAN PUJUD KABUPATEN ROKAN HILIR

Oleh:

Alfia Umaira Azzani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Bagaimana Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-ktip di kecamatan pujud kabupaten rokan hilir. Indikator penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini ada 6 (enam) yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Tipe penelitian yang berlokasi di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir digunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, dimana langsung melakukan penelitian ke Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir, agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan dengan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian *survey deskriptif* dengan kuesioner, wawancara, obsevasi dan dokumentasi sebagai alat untuk mengumpulkan data. Teknik pengambilan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purpossive sampling* yaitu cara penentuan informan berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki subjek sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir memiliki kendala dalam sarana dan prasarana dalam pelayanan seperti jaringan yang tidak bagus mengakibatkan pelayanan tertunda, faktor jarak tempuh yang jauh ke Ducapil mengakibatkan masyarakat lebih memilih mengurus melalui calo. Dan juga kurangnya ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang puas, saran dari peneliti untuk penelitian ini yaitu disarankan agar para pegawai memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan juga agar pemerintah daerah di Rokan Hilir bisa menempatkan UPTD Dukcapil di Kecamatan Pujud.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan e-Ktp

The Quality of Public Services In The Manufacture of e-ID Cards in Pujud sub-District, Rokn Downstream distrc

By

Alfia Umaira Azzani

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze how the quality of public services in making e-ID cards in Pujud sub-district, Rokan downstream district. There are six indicators of this research used by the author in this study, namely, Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Quality of Rights, Balance of Rights and Obligations. The type of research located in Pujud District, Rokan Hilir Regency, used descriptive analysis research methods with a quantitative approach, which directly conducts research to the Pujud sub district office of Rokan Hilir Regency, in order to get the existing problems based on the actual facts at the time of research by using descriptive survey research type with questionnaires, interviews, observations, and documentation as a tool to collect data. The technique of taking research informants was carried out using a purposive sampling technique, namely the method of determining informants based on the characteristics of the subject in accordance with the research objectives. based on the research that has been done, the results show that the quality of public services in making e-ktp in the Pujud sub district, Rokan downstream district has constraints in facilities and infrastructure in services such as a poor network resulting in delayed service, the long distance factor to Ducakpil causes people to prefer to take care of it through brokers, and also the lack of thoroughness of employees in serving the community so that people feel less satisfied, suggestions from researchers for this research are that it is recommended that employees provide maximum service and also that the maximum service and also that the local government in Rokan Hilir can place UPTD Ducakpil in Pujud District.

Keywords : Quality, e-ID Card Service

BAB 1

PEDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi seseorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia Pada tahun 2009 diluncurkan Program e-ktp oleh Kemendagri yang dilatar belakangi oleh sistem pembuatan ktp konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memilih lebih dari satu ktp. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal tertentu dengan menggandakan ktp nya misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi atau kejahatan lainnya
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)
5. Memalsukan dan menggandakan ktp

Kualitas pelayanan publik selalu mendapatkan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat masih menganggap pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada kenyataannya penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan

pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini masih terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal bagi dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Untuk bisa menganalisis pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Fungsi pelayanan masyarakat berkaitan erat dengan pelaksana tugas-tugas umum pemerintah. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintah adalah sistem pemerintahan administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem Administrasi Kependudukan sejalan dengan kemajuan

teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Di Indonesia pelayanan publik telah didefinisikan dan dimuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/m.pan/7/2003, sebagai berikut:

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departement, lembaga pemerintah non-departement, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tertinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik negara, badan hukum milik negara, dan badan usaha milik daerah. Adapun melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum”

Menurut Dwight Waldo (dalam Maksudi, 2017;27) mendefinisikan administrasi adalah suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.

Sondang P. Siagian (dalam Maksudi, 2017;27) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Stephen P. (dalam Maksudi, 2017;38) mendefinisikan bahwa organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Johm D Millet (Syafiie, 2010;51) organisasi adalah sebagai kerangka struktur di mana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

George Terry (Syafiie, 2010;51) mendefenisikan bahwa manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksana, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serata mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Friedrich (dalam Widodo 2007;13) mendefenisikan kebijakan yaitu sebagai suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan seraya mencari peluang untuk mencapai tujuan atau sasaran yang diinginkan.

Grindle (Wirnano 2012;149) memberikan pandangan tentang implementasi adalah suatu bentuk kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah.

Penerapan implementasi merupakan salah satu pelayanan publik. Yang mana definisi pelayanan publik itu tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berarti kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) Pelayanan administrasi kependudukan merupakan

bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administratif.

Tabel 1.1 : Daftar Pegawai Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2022.

No.	Nama	Jabatan	Masa Kerja (Sesuai SK Terakhir)
1	2	3	4
1.	Jufri, ST	Camat	16 Tahun 07 Bulan
2.	AlJabar, SE	Sekretaris Kecamatan	15 Tahun 04 Bulan
3.	Ahmad Sadli, SE	Kepala Seksi Kententraman dan Ketertiban	11 Tahun 04 Bulan
4.	Novriana, SKM	Kepala Seksi Pelayanan Umum	11 Tahun 08 Bulan
5.	M. Nasri. S. Sos	Kepala Seksi Pembangunan	18 Tahun 02 Bulan
6.	Bayu Aribowo	Kepala Sub Bagian Penyusunan Program dan Keuangan	20 Tahun 02 Bulan
7.	Jupri, S. Pd	Pelaksana	11 Tahun 03 Bulan
8.	Asli	Lurah Pujud Selatan	24 Tahun 02 Bulan
9.	Rohiman, S. Kep	Kepala Seksi Pemberdayaan	16 Tahun 01 Bulan
10.	Risnawati, S. Ap	Kesejahteraan Masyarakat	11 Tahun 09 Bulan
11.	Asmarita, S. Sos	Pelaksana	11 Tahun 03 Bulan
12.	Awaluddin, S.Pd	Pelaksana	09 Tahun 07 Bulan
13.	Ahmad Jinun, S.Pd	Pelaksana	12 Tahun 10 Bulan
14.	Sulastri	Pelaksana	14 Tahun 03 Bulan
15.	Dabarnus	Pelaksana	12 Tahun 10 Bulan
16.	Syahrudin	Pelaksana	14 Tahun 03 Bulan
17.	Samsurizal	Pelaksana	13 Tahun 07 Bulan
18.	Miswan	Pelaksana	13 Tahun 09 Bulan
19.	Jufrizal	Pelaksana	14 Tahun 02 Bulan
20.	Epan	Bendahara	10 Tahun 09 Bulan
21.	Minarni	Pelaksana	15 Tahun 09 Bulan
22.	Al-Azmi	Operator Perakaman e-ktp	12 Tahun 09 Bulan
23.	Iswandi	Operator Perekaman e-ktp	12 Tahun 09 Bulan

Sumber : Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir 2022

Berdasarkan Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pegawai yang bekerja di Kantor Camat Pujud tidak sesuai dengan bidangnya. Salah satunya ialah seperti

pegawai yang bekerja dibagian pelayanan, seharusnya yang dibagian pelayanan itu ialah jurusan administrasi. Tetapi yang bekerja dibagian pelayanan tersebut merupakan lulusan dari sarjana kesehatan masyarakat yang sama sekali tidak ada hubungannya dengan pelayanan. Sehingga hal tersebut membuat pelayanan e-ktip di Kantor Camat Pujud belum terimplementasi dengan baik..

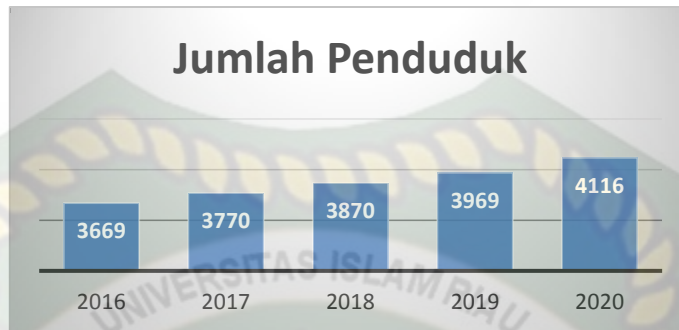
Widodo (2014), menyebutkan bahwa pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun ciri-ciri pelayanan publik yang profesional yaitu: efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptif.

Tabel 1.2 : Jumlah Pertumbuhan Kependudukan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Tahun	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
2016	1986	1683	3669
2017	1907	1863	3770
2018	1438	2432	3870
2019	1604	2365	3969
2020	1163	2953	4116

Sumber : BPS Rokan Hilir dalam Angka 2022

Gambar 1.1 : Jumlah Penduduk di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir



Sumber : BPS Rokan Hilir Damkam Angka 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dan gambar 1.1 diatas bahwa jumlah kependudukan di Kecamatan Pujud kabupaten Rokan Hilir mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun 2016-2020. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih memberikan tingkat pelayanan yang maksimal agar terlaksananya seluruh kegiatan pelayanan dengan cara memanfaatkan sumber daya yang tersedia, salah satunya adalah dengan cara mempromosikan atau memasarkan daerahnya dengan memanfaatkan jaringan internet dimana daerah dapat memasarkan informasi mengenai lokasi dan sumber daya yang tersedia dalam rangka menarik minat investor berinvestasi disuatu daerah sehingga dapat terjadi *multiplier effect* untuk mengembangkan sumber daya daerah secara keseluruhan.

Penerapan implementasi pelayanan merupakan salah satu pelayanan publik. Yang mana definisi pelayanan publik itu tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berarti kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik) Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administratif. Administrasi kependudukan merupakan kebutuhan yang penting untuk dipenuhi karena menyangkut penentuan status kewarganegaraan seorang penduduk yang dibuktikan dengan dokumen-dokumen kependudukan yang dimilikinya. Untuk itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menjadi sebuah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Widodo menyebutkan bahwa pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah, adapun ciri-ciri pelayanan publik yang profesional yaitu: efektif, sederhana, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, responsif, dan adaptif.

Disposisi (sikap), bahwa sikap para implementor belum baik karena masih ditemukan adanya masyarakat yang tidak mendapatkan perlakuan baik seperti sebagian pegawai masih melihat status, suku, dan hubungan keluarga dalam melakukan pelayanan yang artinya pemerintah kurang komitmen dengan prosedur yang ada serta kurang memperhatikan keseimbangan daerah, agama, dan suku. Hal tersebut sangat sesuai dengan teori Edward III (Dalam Agustino, 2012'149) yang mengungkapkan bahwa kecakapan dalam melaksanakan kebijakan belum cukup

tanpa adanya komitmen yang dimiliki oleh pelaksana program ini dengan baik, oleh karena itu pemerintah lebih komitmen lagi dan tidak memandang suku, agama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Provinsi Riau telah berupaya menerapkan pelayanan sejak dikeluarkannya Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan pelayanan Indonesia di Provinsi Riau. Daerah menyambut baik dengan merespon secara positif serta dibuktikan dengan berbagai program dan kegiatan pemerintah yang berhubungan dengan *e-Government* sebagaimana yang diharapkan semua pihak, karena Riau sebagai provinsi yang kaya akan Sumber Daya Alam (SDA) tentunya sangat membutuhkan sistem *e-Government* ini di masa mendatang. Akan tetapi keinginan kuat dari pemimpin pada saat awal penerapan, tidak diiringi dengan kesiapan dan kemampuan SDM yang berkualitas di bidang TIK. Oleh karena itu Persiapan-persiapan prakondisi sebelum mantap dalam penerapan *e-Government* pun dilakukan, mulai dari pelatihan dan peningkatan kompetensi SDM, akses *network*, serta data base yang benar, hingga upaya meraih dana dari APBN mulai diintensifkan.

Tabel 1.43: Jumlah Masyarakat Yang Mengurus E-ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir

No.	Tahun	Perekaman e-Ktp
1.	2019	636 Jiwa
2.	2020	546 Jiwa
3.	2021	379 Jiwa
Total		1565 Jiwa

Sumber : Kantor Camat Pujud 2022

Dari tabel diatas, masyarakat yang mengurus E-Ktp pada tahun 2019 sebanyak 636 jiwa, sedangkan yang mengurus E-Ktp pada tahun 2020 sebanyak 546 jiwa, dan pada tahun 2021 yang mengurus E-Ktp sebanyak 379 jiwa. Jika dibandingkan pada tahun sebelumnya jumlah masyarakat yang mengurus E-Ktp menurun. Jadi berdasarkan data dua terakhir diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah masyarakat yang membuat E-ktp dikantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir menurun.

Gambar 1.2 : Alur Mekanisme Pengurusan E-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir



Sumber : Kantor Camat Pujud 2022.

Dari bagian alur diatas dapat penulis jelaskan bahwa proses pengurusan E-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir harus melalui tahapan demi tahapan untuk mendapatkan E-Ktp, yang dimulai dari:

1. Masyarakat yang ingin membuat E-Ktp datang ke Kantor Camat membawa Kartu Keluarga (KK).
2. Lalu masyarakat akan melakukan perekaman data (pengambilan foto, iris mata, pengambilan sidik jari, dan dilanjutkan perekaman tanda tangan).
3. Setelah itu pemohon melakukan Registrasi pengambilan E-Ktp dengan pilihan jika mengambil sendiri ke Disdukcapil maka harus mengurus surat pengantar, atau jika mengambilnya di kantor camat membayar uang adminstrasi yang ditetapkan.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015 Pasal 144 Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Tidak Di pungut biaya.

Dan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015 Pasal 145 menyebutkan bahwa:

1. Data Pribadi Penduduk yang harus dilindungi memuat;
 - a. Keterangan tentang cacat fisik dan/mental
 - b. Sidik jari
 - c. Iris mata
 - d. Tanda tangan, dan
 - e. Elemen data lainnya yang merupakan aib seseorang.

Dan di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015 Pasal 145Juga menyebutkan bahwa;

1. Menteri pelaksana sebagai penanggung jawab memberikan hak ases data pribadi kepada petugas data Kabupaten.

2. Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dilarang menyebarluaskan Data pribadi yang tidak sesuai dengan wewenangnya.
3. Ketentuan mengenai persyaratan, ruang lingkup, dan tata cara mengenai pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berpedoman pada Peraturan Menteri.

Dalam Peraturan Daerah Rohil Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 1 angka 5 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan sector publik.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015 pasal 13 juga menyebutkan bahwa instansi pelaksanaan melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban melakukan pendaftaran, mencetak, dan mentribusikan dokumen kependudukan seperti E-Ktp penting lainnya. Mengingat keberadaan E-Ktp benar-benar diperlukan oleh masyarakat sebagai bukti legalitas diri yang sudah diatur oleh peraturan daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015, oleh karena itu dalam pelayanan pengurusan E-Ktp dari pemerintah yang ada di kecamatan Pujud harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Pemerintah Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir menyadari betapa pentingnya penggunaan teknologi ini. Karena itu, teknologi tersebut harus

dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk peningkatan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Apalagi kemajuan pesat di bidang TIK dewasa ini tidak dapat dipungkiri telah memberi andil besar di dalam kehidupan masyarakat sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), maka akses informasi yang begitu cepat dan tanpa batas dapat disajikan melalui pemanfaatan optimal sarana teknologi ini. (Undang-Undang No. 14 Tahun 2008) Namun pemanfaatan itu belum dapat direalisasikan dengan pencapaian yang berarti.

Di kantor camat pujud masyarakat melakukan perekaman e-ktip dan untuk pencetakan e-ktip masyarakat harus ke Dukcapil untuk melakukan pencetakan e-ktip, kalau langsung datang ke Dukcapilnya pencetakan e-ktip bisa siap dalam sehari dengan syarat membawa bukti perekaman e-ktip dan KK.

Terbukti dari perolehan yang dilakukan oleh Pemingkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) pada tabel berikut ini:

Gambar 1.3 : Hasil PeGI (Pemingkatan e-Government Indonesia) Kementerian Komunikasi dan Informatika di Riau Tahun 2010

No	KAB/KOTA	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kota Dumai	1.88	2.40	2.76	2.33	2.25	2.32	Kurang
2	Kab. Kampar	2.21	2.07	1.81	2.41	2.17	2.13	Kurang
3	Kab. Kuatan S	1.42	1.53	2.86	2.67	1.83	2.06	Kurang
4	Kab. Pelalawan	1.88	2.20	1.95	1.78	2.08	1.98	Kurang
5	Kab. Siak	1.58	1.93	1.62	2.19	1.42	1.75	Kurang
6	Kota Pekanbaru	1.75	2.07	1.48	1.52	1.42	1.65	Kurang
7	Kab. Indragiri Hilir	1.50	1.87	1.57	1.74	1.50	1.64	Kurang
8	Kab. Bengkalis	1.63	1.60	2.19	1.33	1.08	1.57	Sangat Kurang
9	Kab. Rokan Hilir	1.17	1.73	1.43	1.56	1.17	1.41	Sangat Kurang
10	Kab. Indragiri Hulu	1.04	1.40	1.00	1.37	1.00	1.16	Sangat Kurang
11	Kab. Rokan Hulu	1.13	1.07	1.00	1.26	1.08	1.11	Sangat Kurang
12	Kab Kep. Meranti	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	Sangat Kurang
RATA-RATA		1.52	1.74	1.72	1.76	1.50	1.65	Kurang

Sumber : <http://pegi.layanan.go.id/tabel-hasil-peg-4/>

Dari Gambar 1.3 diatas hasil PeGI (Pemeringkatan *e-Government* Indonesia) Kementrian Komunikasi dan Informatika di Riau Tahun 2020 keseluruhan Kabupaten yang terdapat di Provinsi Riau, kesemuanya mendapatkan predikat kurang. Ini sudah membuktikan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pemerintah Daerah (Kabupaten dan Kota) yang ada di Provinsi Riau belum begitu maksimal. Dari rata-rata predikat kurang tersebut, Kabupaten Rokan Hilir sebagai ibu kota Provinsi Riau menempati urutan kesembilan, dibawah Kabupaten/Kota Dumai, Kampar, Kuantan Singingi Pelalawan, Siak, Kota Pekanbaru dan Bengkalis. Hal ini menjadi pertanyaan yang mendasar bahwa sejauh mana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan *e-Government* (Studi Pembuatan E-Ktp, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis menemukan beberapa fenomena sebagai berikut:

1. Banyaknya keluhan masyarakat dalam Pelayanan Kependudukan pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir terkait permasalahan pelayanan bahwa dalam memperoleh E-Ktp harus menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama untuk memiliki yang namanya E-Ktp. Dikarenakan sarana dan prasarana belum memadai seperti *computer*, alat rekam, dan camera dalam keadaan rusak.
2. Tidak adanya keterbukaan dan pertanggung jawaban atas tindakan pembayaran pembuatan E-Ktp dan lain sebagainya. Masih ada biaya

administrasinya sekitar Rp. 15.000 sampai 20.000 padahal Menteri Dalam Negeri (Mendagri) mengatakan terhitung dari tanggal 1 (satu) Januari 2014 pembuatan E-Ktp gratis tidak dipungut biaya.

Dari ketiga poin di atas berikut dampak yang terjadi:

- a. Apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka proses pelayanan tidak akan berjalan sesuai dengan harapan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan kepada masyarakat.
- b. Permasalahan yang timbul:
 1. Berkas permohonan terselip
 2. Jaringan data komunikasi off
 3. Alat perekaman/atau pencetakan rusak
 4. Blanko E-ktp habis
- c. Dampak yang timbul :
 1. Penyelesaian/penyampaian e-Ktp tertunda
 2. Pelayanan masyarakat dianggap lambat/lama, sulit, berbelit.

Berdasarkan fenomena di atas, untuk mengetahui lebih lanjut sejauh mana kemampuan Organisasi di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir dalam melakukan pelayanan. Maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena-fenomena diatas, maka penulis membatasi hal-hal yang menjadi pokok dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir ”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis dan mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir ”.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui Faktor-Faktor apa saja yang menghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan e-KTP, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir ”.

2. Kegunaan Penelitian

Dari latar belakang dan tujuan diatas berikut manfaat penelitian:

- a. Manfaat teoritis, peneliti dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi publik yang di pelajari dalam manajemen strategi.
- b. Manfaat akademis, sebagai referensi ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

- c. Manfaat praktis, sebagai bahan pertimbangan bagi para pegawai kantor camat dalam mengimplementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Pelayanan.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti membantu, melayani, dan memenuhi. Serta *administratio* yang berarti pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintah, pengelola.

Sondang P Siagian (2021;2) mendefenisikan administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang dilandaskan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. *Pertama*, administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaanya sedang akhirnya tidak diketahui. *Kedua*, administrasi mempunyai unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia tau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas atau tugas-tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Herbert A. Simon (dalam Maksudi, 2017;28) administrasi adalah sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan bersama

George R. Terry. S mengemukakan bahwa administrasi sebagai seni adalah kekuatan pribadi seseorang yang kreatif, ditambahkan dengan keahlian yang bersangkutan dalam menampilkan karyanya. Jadi, seni merupakan kemampuan dan

kemahiran dari seseorang untuk mewujudkan cipta, rasa, dan karsa yang dimiliki yang bersangkutan.

Unsur-unsur administrasi :

- a. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan
- b. Adanya kerja sama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta
- c. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Herbert Simon (2004:68) membagi empat prinsip administrasi yang umum :

(1) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui suatu spesialisasi tugas di kalangan kelompok; (2) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok di dalam suatu hirarki yang pasti; (3) efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlah menjadi kecil; (4) efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan: tujuan, proses, langganan, tempat.

Dari pengertian administrasi di atas dapat dipahami bahwa administrasi bukan hanya kegiatan yang sempit, yang hanya mengarah pada ketik-mengetik, surat-menyurat serta penatausahaan, melainkan administrasi sudah lebih meluas dan langsung memasuki spesifik mengarah kepada bentuk kerjasama yang tujuannya untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan bersama, dengan memakai ilmu manajemen secara seni yaitu memberdayakan sumberdaya yang ada untuk mencapai suatu tujuan.

Siagian (2004:2) mendefinisikan bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berbeda dengan Zulkifli yang berpendapat ada tiga pengertian secara substansial yang terkandung di dalam konsep administrasi :

1. administrasi sebagai seni. Keberhasilan dari penerapannya memerlukan adanya kiat-kiat tertentu yang bersifat sangat situasional dan kondisional. Dimana administrasi sendiri sangat terjalin dengan aspek kondisi, situasi, waktu dan tempat dimana dia dijalankan.
2. manusia dalam konsep administrasi terdapat unsur-unsur; yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus untuk dilaksanakan, adanya perlengkapan dan peralatan untuk melaksanakan tugas, serta adanya pertimbangan secara rasionalitas dalam merumuskan serta menyediakan setiap unsur tersebut diatas.
3. administrasi sebagai suatu proses kerjasama bukan merupakan suatu konsep yang baru. Dimana dia sudah ada dan di jalankan sejak manusia sudah mengenal peradaban. Keberadaan administrasi sebagai suatu proses dari tindakan.

Selanjutnya Fayol dalam Robbins (2001:380, mengemukakan prinsip-prinsip Administrasi sebanyak 14 yaitu sebagai berikut:

1. Pembagian kerja, prinsip ini sama dengan pembagian tenaga kerja menurut Adam Smith, spesialisasi meningkatkan hasil yang membuat tenaga kerja lebih efisien.
2. Wewenang, manajer harus memberi perintah, wewenang akan membuat mereka dengan baik.
3. Displin, tenaga kerja harus membantu dan meleksanakan aturan yang ditentukan organisasi.
4. Kesatuan komando, setiap tenaga kerja menerima pemerintah hanya dari yang berkuasa.
5. Kesatuan arah, beberapa kelompok aktivitas organisasi yang mempunyai tujuan yang sama dapat diperintah oleh seorang manajer menggunakan satu rencana.
6. Mengalahkan kepentingan individu untuk kepentingan umum. Kepentingan setiap orang, pekerja atau kelompok pekerja tidak dapat diutamakan dari kepentingan organisasi secara keseluruhan.

7. Pemberian upah, pekerja harus dibayar dengan upah yang jelas untuk pelayanan mereka.
8. Pemusatan, berhubungan pada perbandingan yang mana mengurangi keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
9. Rentang kendali, garis wewenang dan manajemen puncak pada tingkatan dibawahnya merepresentasikan rantai skalar.
10. Tata tertib, orang dan bahan-bahan dapat ditempatkan dalam hal yang tepat dan dalam waktu yang tepat.
11. Keadilan, manajer dapat berbuat baik dan terbuka pada bawahannya
12. Stabilitas pada jabatan personal, perputaran yang tinggi merupakan, ketidakefisienan.
13. Inisiatif, tenaga kerja yang menyertai untuk memulai dan membawa rencana yang akan menggunakan upaya pada tingkat tinggi.
14. Rasa persatuan, kekuatan promosi tim akan tercipta dari keharmonisan dan kesatuan dalam organisasi.

Berdasarkan pendapat yang ada maka penulis menyimpulkan bahwa administrasi adalah beberapa aspek yang ada hubungannya dengan aktivitasnya, yakni dapat dilihat sebagai proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah di tetapkan. Hal yang utama dari administrasi adalah agar terciptanya tingkat efektifitas dan efesiensi yang optimal baik di dalam pelaksanaan aktivitas utama serta dalam aktivitas penunjang maupun upaya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah wadah atau tempat didalamnya terjadi hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun di luar organisasi. Dan terjadinya kerja sama dan pembagian tugas, serta berlangsungnya proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing.

Sondang P. Siagian (2021;6) mendefinisikan organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut John D. Millet (Dalam Zulkifli 2017;39) bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Defenisi diatas menunjukkan bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua segi pandangan, yaitu sebagai berikut.

1. Organisasi sebagai wadah di mana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan.
2. Organisasi sebagai rangkaian hierarki dan interaksi antara orang-orang dalam suatu ikatan formal.

Menurut Stephen P. Robbin (dalam Maksudi 2017;36), menegaskan bahwa organisasi adalah bentuk lembaga yang dominan dalam masyarakat kita. Sedangkan menurut Gareth R. Jones (dalam Maksudi 2017;36) mengemukakan pula pentingnya organisasi, yaitu intinya, kebanyakan orang yang tidak menyadari sejak lahir, dewasa, dan bekerja sampai mati diurus oleh suatu organisasi.

Dwight Waldo (dalam Syafiie 2010;52) organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antara orang-orang pada sistem suatu administrasi.

Herbert A. Simon mendefinisikan Organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Sedangkan Menurut Dwight Waldo (dalam Syafiie, 2010;52) organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antara orang-orang pada sistem administrasi.

Berdasarkan pendapat yang ada maka penulis menyimpulkan bahwa organisasi adalah , organisasi semakin penting di dalam kehidupan manusia modern dan apalagi sekarang kita telah memasuki era globalisasi yang menyebabkan interaksi manusia semakin rumit sehingga sering kali membawa permasalahan yang semakin kompleks. Sekarang organisasi telah menjadi kebutuhan mutlak bagi umat manusia. Serta rumusan defenisi yang diberikan para ahli tampak berbeda namun titik umum pandangannya adalah sama, yaitu suatu organisasi dipahami sebagai wadah manusia atau individu untuk melakukan kerja sama yang terintegrasikan atau terkoordinasikan, sehingga memungkinkan orang-orang yang berada didalam organisasi itu untuk mencapai tujuan bersama.

3. Konsep Manajemen

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan. Karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsu manajemen akan ditingkatkan.

Menurut Wikipedia kata manajemen berasal dari bahasa Prancis Kuno “*management*” yang memiliki arti “seni melaksanakan dan mengatur” selain itu, juga berasal dari bahasa Italia, yaitu “*maneggiare*” yang berarti “*mengendalikan*” kuda, dalam bahasa Latin “*manus*” yang berarti “tangan” bahasa Prancis kerja menjadi “*to manage*” dan dalam bentuk kata benda “*management*” memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Sedangkan kata Manajer untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen, kemudian kata management diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen dengan arti pengelolaan. (<http://Wikipedia.com> diakses 10 Juli 2016).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Sondang P. Siagian (2021;5) mendefinisikan manajemen yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai

kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Paul Hersey & Ken Blanchard dalam Maksudi (2017;78), mengemukakan defenisi manajemen adalah sebagai proses kerja sama dengan dan melalui orang-orang dan sekelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut George R. Terry dalam Hadari Nawawi (2000;36), manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan bantuan orang lain.

Sedangkan menurut Marry Parker Follet dalam Hadari Nawawi (2000;36), manajemen adalah seni dan menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Menurut George R. Terry & Leslie W. Rue (2010;1), manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaanya adalah *managing*, mengelola sedangkan peleksananya disebut *manager* atau pengelola.

Menurut Rue dan Byars (2000;29), Fremont E. Kast dan James E. Rosenzweig dalam Maksudi (2017;80), bahwa Henri Fayol adalah orang pertama yang mengidentifikasi fungsi manajemen spesifik (*functions of management*) yang merupakan hal penting di dalam keberhasilan berorganisasi, yaitu terdiri dari:

1. *Planning* (perencanaan) adalah kegiatan-kegiatan penetapan rencana yang dapat dicapai organisasi.
2. *Organizing* (penggorganisasian) adalah kegiatan memobilisasikan sumber-sumber daya manusia dan material organisasi.
3. *Commanding* (kepemimpinan) adalah kegiatan memotivasi dan mempengaruhi para pekerja dalam melakukan pekerjaannya.
4. *Controlling* (pengawasan) adalah kegiatan memonitor, apakah kegiatan yang sudah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pandangan yang berbeda satu sama lain di kalangan para pakar tentang perumusan fungsi manajemen, di antaranya menurut George R. Terry dalam Maksudi (2017;81), yang merumuskan fungsi-fungsi manajemen populer disingkat menjadi *POAC*, *Planning* (perencanaan), *Organizing* (Penggorganisasian), *Actuating* (Penggerakan), dan *Controlling* (Pengawasan).

Harold Koontz dan Cyril O' Donnel dalam Budiyono (2004;7), manajemen adalah usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.

Menurut James F. Stoner dalam Budiyono (2004;7), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan kepemimpinan serta pengendalian kegiatan anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Edwin B. Flippo dalam Hadari Nawawi (2000;36) menyatakan fungsi-fungsi manajemen terdiri dari;

- a. Perencanaan (*Planning*)

- b. Penggorganisasian (*Organizing*)
- c. Pengarahan (*Directing*)
- d. Pengendalian (*Controlling*)

Suatu dalil umum dapat disimpulkan dari proses menggerakkan orang-orang dan meggerakkan fasilitis-fasilitas yang berlaku sebagai dasar petunjuk seseorang dalam melakukan perbuatan-perbuatan atau menjalankan tindakannya untuk mencapai tujuan yang dikehendaki disebut dengan prinsip manajemen. Adapun 14 prinsip manajmen menurut Henry Fayol adalah sebagai berikut.

1. Pembagian kerja, pembagian kerja dalam suatu badan sangat diperlukan untuk membedakan seseorang dalam suatu perusahaan, apakah pemimpi, peleksanaan staf dan lain sebagainya. Baik buruknya pembagian kerja banyak menentukan berhasil guna dan berdaya guna.
2. Kekuasaan (wewenang) dan tanggung jawab setiap pejabat atau pimpinan dalam suatu badan tertentu harus mempunyai kekuasaan, wewenang, adalah hak untuk mengambil keputusan sehubungan tugas tanggung jawab atas pekerjaan yang dikerjakannya.
3. Disiplin, merupakan sesuatu yang menjadi dasar bagi kekuatan suatu badan atau perusahaan. Setiap pihak yang terlibat dalam suatu badan harus ada kedisiplinan untuk melakukan suatu pekerjaan, menaati peraturan yang dibuat oleh badan tersebut. Pimpinan harus dapat memberi teladan kepada bawahan dengan jalan memenuhi peraturan dan perjajian yang telah disepakati sebelumnya.
4. Kesatuan perintah, untuk mempelancar pancapaian tujuan, perlu adanya kesatuan perintah dariatasan kepada bawahanatau seorang pegawai menerima perintah dari atasannya.
5. Kesatua arah, dengan prinsip kesatuan arah yang dimaksud adalah seorang kepala dan pegawainya tidak boleh bertentangan antara satu sama lain dalam mencapai suatu tujuan secara keseluruhan.
6. Kepentingan individu harus berada dibawah kepentingan umum, prinsip ini dimaksudkan kepentingan umum atau perusahaan secara keseluruhan harus berada di atas kepentingan pribadi.
7. Pembayaran upah yang adil, dalam pemberian upah kepada pegawai harus adil atau tidak berat sebelah, ada dasar-dasar objektif dalam menetapkan upah masing-masing pegawai.

8. Pemusatan, suatu wewenang dapat dipusatkan dan dapat didelegasikan kepada pejabat-pejabat tertentu untuk mempelancar jalannya suatu perusahaan.
9. Rantai skalar, dengan prinsip ini dimaksudkan bahwa garis wewenang dalam suatu organisasi harus jelas.
10. Tata tertib, dalam melakukan suatu usaha harus ada ketertiban baik secara material maupun orang-orang, sehingga ada aturan yang harus dijalankan.
11. Keadilan, agar setiap bawaha setia kepada atasannya, maka masing-masing atasan harus mempraktik keadilan yakni memberikan kepada setiap orang apa yang menjadi haknya.
12. Stabilitas pegawai, keberadaan pegawai harus dijaga kestabilannya, jangan terlalu sering pergantian pegawai, baik karna pemindahan atau pemecatan. Ketidakstabilan pegawai akan menimbulkan penambahan biaya, baik merekrut, melatih dan juga untuk pengawasan.
13. Inisiatif, setiap orang atau pegawai diberi kesempatan untuk mengungkapkan atau menjalankan inisiatif, baik mengenai cara kerja, prosedur kerja atau menjalankan rencana baru dalam pekerjaannya.
14. Jiwa kesatuan, pada diri setiap pegawai atau manajer perlu ditambahkan jiwa kesatuan atau kesetiaan pada kelompok, sehingga dapat bekerja sama pada sejumlah orang untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan pendapat yang ada maka penulis menyimpulkan bahwa Manajemen adalah bagian dari administrasi, atau sebagai sub proses, yang memiliki fungsi secara langsung dalam kegiatan yang dilakukan untuk merealisasikan tujuan dan mengatur tindakan-tindakan tersebut demi tercapainya tujuan.

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk

kegiatan pelayanan dalam barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Teori ilmu Administrasi Publik mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur bidang-bidang tertentu yang secara fungsional

bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian, 2001:128-129).

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu Administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik masih dianggap “belum baik atau tidak memuaskan” hal ini dapat dilihat dari kesimpulan Agus Dwi Yanto dan kawan-kawan (2003:12), dalam *Governance and Desentralization* disingkat GDS 2002 di Propinsi Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah, segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Mengikuti defenisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka peleksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik meurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swsta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan ataukepentingan masyarakat.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang telah diuraikan, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberi keuasan kepada penerima pelayanan. Sedangkan penyelenggaraan pelayanan publik menurut Bab 1 Pasal 1 ayat 2 UU No. 25/2009 adalah setiap institusi penyelenggaran negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : *unsur pertama*, adalah organisasi pemberi (penyelenggaraan) pelayanan yaitu pemerintah atau pemerintah daerah. *Unsur kedua*,

adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Dan *unsur ketiga*, adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Berdasarkan pendapat yang ada maka penulis menyimpulkan bahwa setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

5. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Pada hakikatnya Kualitas Pelayanan Publik menurut Al Gore (dalam Amy Y.S Rahayu 2020;168), yakni memberikan masyarakat apa yang mereka butuhkan dan untuk melakukannya, harus dapat menemukan dan mengidentifikasi permasalahan apa yang mereka hadapi, kepentingan apa yang mereka inginkan, dan bagaimana pemerintah dapat memenuhi itu semua.

Kualitas layanan adalah semacam penilaian, dimana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, dan kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang seharusnya di berikan (Gronroos, dalam Amy Y.S Rahayu 2020;168).

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004;2) adalah : (1) kesesuaian dengan perstararan/tuntutan, (2) kexoxokan pemakaian (3) perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan (4) bebas dan kerusakan (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat (6) melakukan kebutuhan pelanggan dari awal dan setiap saat (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Albercht dan Zemke (dalam Amy Y.S Rahayu 2020;168) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yang tergambar dalam segitiga pelayanan publik, yakni strategi pelayanan, pelanggan, sistem dan sumber daya manusia. Seperti yang terlihat di gambar berikut ini.

Kualitas pelayanan dalam sektor publik itu sangat penting karena selain berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap publik, juga secara esensi dihubungkan dengan usaha untuk menanamkan nilai-nilai dalam masyarakat itu sendiri. Selain harus memiliki kualitas yang baik, pelayanan publik juga harus efisien. Hal ini dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara input dan output, yaitu apabila output dapat di capai dengan input yang minimal maka dinilai efisien (Dwiyato, 2014;170). Sejalan dengan hal ini, efisien dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan ataupun pengguna layanan. Dari segi pemberi layanan. Harus mampu mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang terjangkau, tidak melakukan pemborosan terhadap sumber daya publik, serta menggunakan waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit. Sedangkan dari perspektif penerima layanan, mereka menghendaki pelayanan publik yang dapat dicapai dengan pelayanan yang murah (Dwiyanto, 2014;170).

Menurut Parasuraman et al (dalam Amy. Y.S Rahayu 2020;172) kualitas pelayanan adalah suatu perbedaan antara harapan penggunaan layanan dan pelayanan yang dirasakan atau dialami. Apabila harapan dari penggunaan layanannya lebih besar daripada kinerja layanan yang dirasakan, *perceived quality* –nya lebih rendah

dibandingkan dengan kepuasan sehingga mengakibatkan ketidakpuasan bagi pengguna layanan.

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Hardiansyah (2011;36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pengguna layanan atau dalam hal ini warga masyarakat. Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik dinyatakan berkualitas atau tidak bergantung pada perspektif masyarakat dalam hal ini penerima layanan. Apabila warga masyarakat merasa bahwa pelayanan yang dibeikan sudah sesuai dengan yang diharapkan, bisa dikatakan pelayanan tersebut berkualitas. Sebaliknya jika terdapat perbedaan antara harapan penerima layanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan tersebut belum dikatakan berkualitas.

Sinambela dkk (2006;6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
Terdapat sub indikator yang dipakai atau digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan ini yaitu:
 - a. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesedehanaan alur pelayanan serta dicegah adanya pengulangan persyaratan.
 - b. Sarana dan prasarana yaitu segala sesuatu yang dipakai sebagai alat yang ada dikantor.
2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan .

Terdapat sub indikator yang dipakai atau digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu:

- a. Keterbukaan yaitu prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta ataupun tidak di minta.
 - b. Keamanan yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
Terdapat sub indikator yang dipakai atau digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan ini yaitu:
- a. Mutu produk pelayanan yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, kepuasan terhadap mutu pelayanan dan kemudahan dalam mengurus pelayanan.
 - b. Kemudahan Proses pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
Terdapat sub indikator yang dipakai atau digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan ini yaitu:
- a. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
 - b. Sop yaitu prosedur kerja yang ada di kantor camat pujud kabupaten rokan hilir.
5. *Kesamaan hak*, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial.
Terdapat sub indikator yang dipakai atau digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan ini yaitu:
- a. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - b. Keramahan Petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. *Kesinambungan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
Terdapat sub indikator yang dipakai atau digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan ini:

- a. Pemberi layanan yaitu pejabat atau instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undang.
- b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.

6. E- government

Bekkers (2003;237) percaya bahwa *e-government* adalah suatu konsep kebijakan dan manajerial, yang sebenarnya hampir tidak memiliki dasar secara teoritis, meskipun dalam beberapa kasus sudah ada penelitian empiris yang berfokus kepada dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terhadap fungsi administrasi publik itu sendiri.

Dengan demikian, *e-government* secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan TIK untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional seperti penggunaan kertas kerja dan sistem manual lainnya (Lee;2003;237).

Senada dengan pernyataan tersebut *e-government* digambarkan sebagai penggunaan TIK modern seperti internet dan *Word-Wide-Web* (www) (UN dan ASPA, 2002, basis data, sistem informasi, multimedia, fasilitas otomatis, teknologi pelacak dan penelusuran.

Basu (2004;237) menganggap bahwa *e-government* lebih dari sekedar penggunaan *website* dan internet saja, yaitu bagaimana *e-government* ini secara substansi harus bisa mendukung dan memudahkan urusan-urusan dari pemangku kepentingan. Dalam arti lain *e-government* ini muncul sebagai cara, media, atau

usaha untuk menstimulasi agar mampu mencapai tujuan-tujuan dari *good governance*.

Sementara itu Fountain (2001;238) memiliki istilah lain dengan nama digital *government*, yangdimaknai sebagai sebuah pemerintah yang dikelola secara progresif berkenaan dengan suatu lembaga virtual, yang struktur dan kapasitasnya tergantung pada kekuatan internet dan Website serta memiliki jejaring hubungan antara publik dan privat serta antar lembaga lainnya.

Annttiroiko (2008:238) memaknai *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah terutama aplikasi berbasis web, untuk mendukung kerja pemerintah agar lebih responsif dan efisien dengan memfasilitasi fungsi administrasi dan manajerial, menyediakan akses informasi dan pelayanan dengan baik dan masyarakat dan entitas lainnya yang terlibat, memfasilitasi interaksi dan transaksi dengan para pemangku kepentingan, serta memberikan kesempatan yang lebih baik untuk dapat berpartisipasi dalam sebuah demokrasi suatu negara.

Graham (2002;238) menjelaskan bahwa setidaknya ada empat prinsip yang melekat pada *e-government* ini, yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan pemerintah harus berorientasikan pada warga masyarakat, ini bermakna bahwa pelayanan yang diberikan kepada warga harus dengan cara-cara yang logis dan berpihak sehingga warga merasa pelayanan tersebut diperuntukan kepadanya.
2. Pelayanan pemerintah harus dapat diakses, yaitu bahwa semua jenis pelayanan yang diberikan secara elektronik, baik itu melalui internet, telpon genggam, komputer, dan lain sebagainya, harus dapat diakses dengan mudah atau tanpa perlu bersusah payah.

3. Pelayanan pemerintah harus inklusif, artinya adalah setiap pelayanan yang tersedia harus terus diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat digunakan oleh setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali.
4. Pengelolaan informasi, artinya bahwa pemerintah hanya menyediakan informasi-informasi yang rasional, jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga semua informasi tersebut menjadi bernilai.

Berdasarkan pendapat yang ada maka penulis menyimpulkan bahwa *e-government* adalah sebagai penggunaan untuk memperbaiki proses kerja dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh departemen dan unit-unit dibawahnya. Oleh karena itu sebagai sebagai penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik yang tujuannya adalah agar hubungan dalam tata pemerintah (*governance*) yang melibatkan pemerintah dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif, dan responsif.

A. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran tentang Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir, sebagaimana yang dibahas dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.

Gambar II:1 : Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan *e-government* (Studi Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir)



Sumber modifikasi Penulis 2022

B. Konsep Operasional

Defenisi operasional merupakan suatu elemen penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur variabel dengan kata lain semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur variable. Cara untuk memperjelas konsep teoritis dan pengertian yang kan di tampilkan pada konsep tersebut adalah untuk mempermudah pemahaman dan penulisan ini. Beberapa konsep tersebut yaitu:

1. Administrasi adalah serangkaian kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.
2. Organisasi adalah sebagai wadah atau tempat peleksanaan kerja sama yang personal, serta mencakup rangkaian aktivitas pembagian tugas, penunjuk staf, pendelegasian wewenang, dan tanggung jawab dalam upaya untuk mpencapaian tujuan organisasi.
3. Manajemen adalah suatu proses kegiatan, yang merupakan suatu rangkaian aktivitas pengelola yang dilakukan terus-menerus oleh manajer admnistrator, yang dimulai dari kegiatan merencanakan, meleksanakan serta mengoordinasikan apa yang telah direncanakannya sampai kepada kegiatan pengawasan agar bekerja sesuai dengan apa yang telah direncanakan.
4. Pelayanan publik adalah sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

5. Kualitas pelayanan publik adalah semacam penilaian, dimana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pelayanan tersebut , yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang diberikan (GronROOS dalam Amy Y.S Rahayu 2020;168)
6. *E-government* adalah sebagai penggunaan untuk memperbaiki proses kerja dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh departemen dan unit-unit dibawahnya.
7. Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
8. Akuntabilitas yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
10. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi keutuhan dan harapan masyarakat.
11. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.

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

C. Operasional Variabel

Tabel II. 1. : Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp, di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan (Zeithaml dan Bitner dalam Adam 2015;11)	Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir)	1.Transparansi	a. Prosdur Pelayanan b. Sarana dan Prasarana	a.Baik b.Cukup baik c.Kurang baik
		2.Akuntabilitas	a. Keterbukaan b. Keamanan	a.Baik b.Cukup baik c.Kurang baik
		3.Kondisional	a.Mutu Produk	a. Baik

			Pelayanan b. Kemudahan proses pelayanan	b.Cukup baik c.Kurang baik
		4. Partisipatif	a. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan b.Memiliki SOP yang jelas	a.Baik b.Cukup baik c.Kurang baik
		5.Kesamaan Hak	a.Keadilan b. Tidak Deskriminatif	a. Baik b. Cukup baik c.Kurang baik
		6.Keseimbangan Hak dan Kewajiban	a.Pemberi layanan b.penerima layanan	a.Baik b. Cukup Baik c.Kurang baik

Sumber Modifikasi Penulis 2022

D. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Teknolgi Informasi dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten

Rokan Hilir, maka dilakukan pengukuran terhadap variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 Skor yaitu:

- Baik : Apabila penilaian Indikator berada pada Interval rata-rata >67%-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata >34%-67%
- Kurang Baik : Apabila Penilaian Indikator berada pada interval rata-rata >1%-33%

Kemudia penulis menguraikan setiap sub yang akan diukur, yaitu sebagai berikut;

1. Transparansi

- Baik : Apabila penilaian Indikator berada pada Interval rata-rata >67%-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata >34%-67%
- Kurang Baik : Apabila Penilaian Indikator berada pada interval rata-rata >1%-33%

2. Akuntabilitas

- Baik : Apabila penilaian Indikator berada pada Interval rata-rata >67%-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata >34%-67%
- Kurang Baik : Apabila Penilaian Indikator berada pada interval rata-rata >1%-33%

3. Kondisional

- Baik : Apabila penilaian Indikator berada pada Interval rata-rata >67%-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata >34%-67%
- Kurang Baik : Apabila Penilaian Indikator berada pada interval rata-rata >1%-33%

4. Partisipatif

- Baik : Apabila penilaian Indikator berada pada Interval rata-rata >67%-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata >34%-67%
- Kurang Baik : Apabila Penilaian Indikator berada pada interval rata-rata >1%-33%

5. Kesamaan Hak

- Baik : Apabila penilaian Indikator berada pada Interval rata-rata >67%-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata >34%-67%
- Kurang Baik : Apabila Penilaian Indikator berada pada interval rata-rata >1%-33%

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

- Baik : Apabila penilaian Indikator berada pada Interval rata-rata >67%-100%
- Cukup Baik : Apabila penilaian indikator berada pada interval rata-rata >34%-67%

Kurang Baik : Apabila Penilaian Indikator berada pada interval rata-rata >1%-33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian survey deskriptif dengan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono penelitian kuantitatif ialah penelitian ini bertujuan untuk melukiskan, menggambarkan, serta menjelaskan fakta-fakta yang ada, informasi diperoleh dari sampel yang akan mewakili populasi. Untuk memperoleh informasi dari sampel tersebut dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner (angket) sehingga nantinya akan memperoleh gambaran yang sangat jelas dari hasil analisisnya. Dengan menggunakan penelitian ini dapat diharapkan bisa memperoleh gambaran secara menyeluruh karena penelitian bertujuan dapat menggambarkan jalannya Kualitas Pelayanan Publik Dalam pembuatan e-ktip di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Penulis melakukan penelitian ditempat ini karena penulis menangkap fenomena tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan e-Ktp Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Adapun Alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan adanya indikasi bahwa masih banyaknya kendala dalam

peleaksanaan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) yang terjadi di Kantor Camat Pujud dalam melayani masyarakat.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (dalam Pasalog 2020, 99) populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di analisis dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini yaitu Seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

b. Sampel

Menurut Irawan Soehartono (2015, 57) sampel adalah suatu bagan dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasinya. Penelitian pada sampel hanya merupakan pendekatan pada populasinya.

Untuk lebih jelasnya mengenai jumlah populasi dan sampel penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik dalam penerapan *e-Government*, (Studi Pembuatan E-Ktp, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir).

Tabel III. 1 : Populasi dan Sampel tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-Ktp, Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

No.	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Presentase (%)
1	Kepala Kantor Camat Pujud	1	1	100%
2	Sekretaris Camat	1	1	100%
3	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1	1	100%
4	Pegawai Operator Perekaman e-Ktp	2	2	100%
5	Masyarakat yang mengurus E-Ktp di Tahun 2022	379	50	13%
	Jumlah	384	55	14%

Sumber data : Oleh Penulis 2022

Menurut data tahun 2022 yang mengurus E-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir yaitu berjumlah 379 jiwa.

D. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka penelitian data menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono 2011,91).

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Kantor Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pelayanan Umum, dan Operator Perekaman e-ktp menggunakan teknik sampel jenuh atau sensus, sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian.
2. Untuk masyarakat penulis menggunakan teknik *Purposive Sampling* dalam menentukan sampelnya, karena tentunya penulis mengambil sampel berdasarkan hasil pelayanan yang diterima masyarakat Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

E. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan bagian terpenting dalam penelitian karena dari penelitian adalah pencarian pencarian data yang nantinya akan teretasikan dan analisis, adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah data yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.
2. Data sekunder adalah semua data yang diperoleh dari Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder

ialah informasi mengenai sejarah, struktur organisasi, visi, misi dan tugas serta fungsi dinas.

F. Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini menggunakan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Kuesioner

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden.

b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh peneliti kepada yang berwenang sesuai dengan masalah yang diteliti agar memperoleh data yang tepat dan objektif untuk memperoleh informasi mengenai Teknik Informasi dan Komunikasi Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

c. Observasi

Observasi adalah suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol reliabilitasnya dan validitasnya.

d. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dan menelaah data sekunder di perpustakaan dan dipublikasikan yang relevan dengan suatu masalah dan variabel penelitian yang diterbitkan di Bidang Pelayanan Kependudukan Pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono 2018:334) mengatakan bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga lebih mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Data penelitian yang telah terkumpul dan diolah serta dianalisis, data yang terkumpul dituangkan secara:

1. Deskriptif adalah menjelaskan atau menganalisis fakta-fakta yang terjadi pada sasaran penelitian secara tepat dan jelas.
2. Kuantitatif adalah dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah dan data yang dikumpulkan umumnya yang penting.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif yaitu menjelaskan atau menganalisis petunjuk yang terjadi pada sasaran peneliti secara tepat dan jelas. Dan setelah semua data sudah dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang telah digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya data dikelompokkan dan diolah menurut jenisnya dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk tabel, persentase, angka, serta dilengkapi dengan uraian serta keterangan yang mendukung.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

3.2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-ktp Di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Penelitian Tahun 2022																			
		Bulan dan Minggu Ke				Agt-Sep				Okt-Des				Januari				Maret-April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Proposal																				
2	Seminar Proposal																				
3	Revisi Proposal																				
4	Revisi Daftar Wawancara																				
5	Rekomendasi Survey																				
6	Survey Lapangan																				
7	Analisis Data																				
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																				
9	Konsultasi Revisi Skripsi																				
10	Ujian Konfrehensif																				
11	Revisi Skripsi																				
12	Penggandaan Skripsi																				

Sumber: Modifikasi penulis tahun 2022

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah Kabupaten di Propinsi Riau. Ibu kotanya terletak di Bagansiapiapi, kota terbesar, bersejarah, dan dikenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia, kabupaten ini sebelumnya termasuk ke dalam Kabupaten Bengkalis, Pusat Pemerintahan kabupaten berada di tengah-tengah kota Bagan Siapiapi. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir ialah 8.881,59 Km, dengan jumlah penduduk sekitar 637.161 jiwa.

Secara astronomis Kabupaten Rokan Hilir terletak di bagian pesisir Timur Pulau Sumatra antara 1014-2010 LU dan 100016-101021 BT. Kabupaten Rokan Hilir memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah utara: Propinsi Utara dan Selat Malaka
- Sebelah selatan: Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Rokan Hulu
- Sebelah Timur: Kota Dumai
- Sebelah Barat: Propinsi Sumatra Utara

Tabel IV:1 : Luas dan Presentase Wilayah Kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir.

No.	Kecamatan	Luas (km)	Presentase
1.	Tanah Putih	1.915,23	21,56
2.	Pujud	984,90	11,09
3.	Tanah Putih Tanjung Melawan	198,39	11,09
4.	Rantau Kopar	231,13	2,23
5.	Tanjung Medan	-	-
6.	Bagan Sinembah	847,35	9,54
7.	Simpang Kanan	445,55	5,02
8.	Bagan Sinembah Raya	-	-
9.	Balai Jaya	-	-
10.	Kubu	385,36	4,34
11.	Pasir Limau Kapas	669,63	7,54
12.	Kubu Babussalam	675,70	7,61
13.	Bangko	475,26	5,35
14.	Sinaboi	335,48	3,78
15.	Batu Hampar	284,31	3,20
16.	Pakaitan	465,30	5,24
17.	Rimba Melintang	235,48	2,65
18.	Bangko Pusako	732,52	8,25
Jumlah		8.881,59	100,00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Rokan Hilir 2022.

Setiap organisasi atau instansi pemerintah harus mempunyai suatu rencana, pandangan dan pencapaian untuk masa depan dalam menagani dan melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan dengan kata lain visi dan misi yang bertujuan untuk melaksanakan secara terstruktur dengan sistematis, strategi dan tetap pada pedoman yang telah ditetapkan.

B. Profil Singkat Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir

Kecamatan Pujud terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 23 Tahun 2002 tanggal 16 Oktober 2002. Kecamatan Pujud adalah Kecamatan pemekaran dari Kecamatan Tanah Putih, dan pada awalnya Kecamatan Pujud terdiri dari 8 (delapan) Kepenghuluan yakni: Pujud, Air

Hitam, Teluk Nayang, Tanjung Medan, Sungai Pinang, Kasang Bangsawan dan Sri Kayangan. Kemudian ada beberapa Kepenghuluan yang dimekarkan kembali sehingga Kepenghuluan di Kecamatan Pujud berjumlah 1 (satu) Kelurahan dan 22 (dua puluh dua) Kepenghuluan.

Tanggal 14 Februari 2014 Kecamatan Pujud dimekarkan menjadi 2 (dua) Kecamatan yaitu Kecamatan Pujud dan Kecamatan Tanjung Medan. Setelah dimekarkan Kecamatan Pujud terdiri dari 1 Kelurahan dan 15 Kepenghuluan.

Wilayah Kecamatan Pujud terdiri atas 1 Kelurahan, dan 15 Kepenghuluan, terdiri dari 68 Dusun, 179 RW, 421 RT dan jumlah kepala keluarga 33.938 yang tersebar pada Wilayah Kecamatan Pujud. Kecamatan Pujud merupakan sebagai perpanjangan tangan dari Bupati Rokan Hilir yaitu: menyelenggarakan roda pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsi yang dibebankan oleh Kabupaten Rokan Hilir demi untuk kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Kecamatan Pujud diberi sarana dan prasarana yang dianggarkan oleh pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.

Kecamatan Pujud dalam menjalankan atau menyelenggarakan pemerintahan telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok Kecamatan, Kelurahan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir.

Dilihat dari kategori Geografis Kecamatan Pujud dapat dibagi 4 (empat) bagian sebagai berikut :

Belahan Utara meliputi Desa :

- Sukajadi

- Pujud Utara
- Perkebunan Siarang-arang

Belahan Selatan meliputi Desa :

- Kasang Bangsawan

Belahan Timur meliputi Desa :

- Teluk Nayang
- Babussalam Rokan
- Siarang-arang

Belahan Barat meliputi Desa :

- Kelurahan Pujud Selatan
- Pujud
- Air Hitam

Tabel IV.2: Kecamatan Pujud pada awalnya 1 Kelurahan dan 15 Kependhuluan, berdasarkan surat Bupati Rokan Hilir Nomor: 410/DPMD/2021/187 tanggal 19 Juni 2021 hal: Klarifikasi Dokumen Usulan Penataan Desa Kabupaten Rokan Hilir, maka desa yang belum diberi Kode Desa oleh Kemendagri kembali ke Desa Induk seperti dibawah ini.

NO	KECAMATAN	DESA INDUK	DESA PERSIAPAN
1	Pujud	Kasang Bangsawan	Kasang Bangsawan Muda
2	Pujud	Pujud	Pematang Genting
3	Pujud	Siarangarang	Siarang-arang Rokan
4	Pujud	Teluk Nayang	Suka Mulya
5	Pujud	Air Hitam	Ulak Kembahang

Sumber Data Bupati Rokan Hilir, 2022

1. Geografis Batasan Wilayah Kecamatan Pujud

Kecamatan Pujud mempunyai wilayah seluas 51.495 Km² berbatasan dengan:

Sebelah Utara : Kecamatan Bangko Pusako

Sebelah Selatan : Kecamatan Kepenuhan (Kabupaten Rokan Hulu)

Sebelah Timur : Kecamatan Tanah Putih

Sebelah Barat : Kecamatan Tanjung Medan

2. Keadaan Penduduk

Kecamatan Pujud terdiri dari Sebelas desa/kelurahan, kelurahan pujud selatan, Pujud, Air Hitam, Teluk Nayang, siarang-arang, Sungai Pinang, Kasang Bangsawan, Suka Jadi, Babusalam Rokan, Pujud Utara Perk. Siarang-arang

Tabel IV.3: Rekapitulasi Jumlah Dusun, RW, RT, Penduduk dan KK di Kecamatan Pujud Tahun 2022.

No	KEL/KEP	DUSUN	RW	RT	PENDUDUK	KK
1.	Pujud Selatan	-	19	39	2.783	710
2.	Pujud	7	18	39	4.815	781
3.	Air Hitam	3	6	17	2.797	226
4.	Siarangarang	5	10	40	4.885	787
5.	Teluk Nayang	5	10	20	3.269	516
6.	Sungai Pinang	6	13	28	2.075	443
7.	Kasang Bangsawan	6	17	34	5.015	871
8.	Suka Jadi	5	20	47	3.528	899
9.	Babusalam Rokan	3	9	27	2.096	507
10.	Pujud Utara	3	7	29	985	257
1	Perk. Siarangarang	5	11	33	1.824	527
	JUMLAH	70	118	447	34.072	8712

Sumber Kantor Camat Pujud, 2022

3. Keadaan Sosial

a. Sarana Ibadah

Mayoritas masyarakat Kecamatan Pujud adalah beragama islam, dimana terdapat 48 Mesjid/Mushola. Dimana umat muslim menjalankan ibadah memerlukan sarana dan prasarana, salah satunya yaitu tempat ibadah, jumlah tempat ibadah dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.4 Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Pujud Tahun 2022:

No	KEL/KEP	MESJID	GEREJA	MUSHOLLAH	R. SULUK	JUMLAH
1.	Pujud Selatan	1	-	5	1	7
2.	Pujud	5	1	5	1	12
3.	Siarang-arang	7	-	1	1	9
4.	Air Hitam	4	-	2	2	8
5.	Teluk Nayang	5	-	3	1	9
6.	Kasang Bangsawan	11	2	2	1	16
7.	Sungai Pinang	2	1	-	1	4
8.	Sukajadi	4	4	7	1	16
9.	Babussalam Rokan	3	-	-	1	4
10.	Perk. Siarang-arang	4	3	1		8
11.	Pujud Utara	2	-	1	-	3
JUMLAH		48	11	27	10	96

Sumber Kantor Camat, 2022

b. Sarana Pendidik

Tabel IV.5 Rekapitulasi Sarana/Prasarana Pendidikan Islam Kecamatan

Pujud Tahun 2022.

No.	KEL/KEP	MDA	TPQ	MI	MTS	SMPIT	MA	Jumlah
1.	Pujud Selatan	1	5	-	-	-	-	6
2.	Pujud	2	10	1	1	-	1	15
3.	Siarang-arang	5	8	-	1	-	-	14
4.	Air Hitam	2	5	-	1	-	-	8
5.	Teluk Nayang	1	6	-	-	-	-	7
6.	Kasang Bangsawan	4	13	-	-	-	-	17
7.	Sungai Pinang	2	2	-	-	1	-	5
8.	Sukajadi	2	3	-	1	-	1	7
9.	Babussalam Rokan	3	4	-	-	-	-	7
10.	Perk.Siarang- arang	-	1	-	-	-	-	1
11.	Pujud Utara	2	3	-	-	-	-	5
JUMLAH		24	60	1	4	1	2	92

Sumber Kantor Camat Pujud, 2022

c. Sarana Kesehatan

untuk membantu sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat Pujud halini sangat memprioritas kemajuan suatu daerah untuk mndapatkan pelayanan kesehatan yang memadai dan lebih memudahkan masyarakat setempat. Dikecamatan Pujud juga terdapat berbagai sarana kesehatan, untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dari tabel dibawah ini.

Tabel IV. 6 Jumlah Sarana Kesehatan Di Kecamatan Pujud.

No.	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah Sakit	1
2.	Puskesmas	1
3.	Posyandu	11
4.	Apotek	15
Jumlah		28

Sumber: Kantor Camat Pujud, 2022

d. Mata Pencaharian

Masyarakat Pujud mempunyai latar belakang sosial ekonomi yang berbeda-beda. Dari data hasil potensi desa dan tingkat perkembangan desa didapatkan mata pencaharian masyarakat dengan jumlah penduduknya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel IV.7 Mata Pencaharian Masyarakat Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

No.	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	Petani	650
2.	Buruh Tani	350
3.	Buruh Swasta	450
4.	Pegawai Negeri	310
5.	Pengrajin	12
6.	Pedagang	250
7.	Peternak	17
8.	Nelayan	600
TOTAL		2.639

Sumber, Kantor Camat Pujud, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa mata pencaharian penduduk kecamatan Pujud pada umumnya adalah Petani yaitu dengan jumlah 650 orang.

C. Tugas dan Fungsi Camat Pujud

Dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi, Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir didukung oleh 22 (Dua Puluh Dua) orang pegawai yaitu, 1 orang camat, 1 orang sekretaris camat, 1 orang kasi pemerintah, 1 orang kasi pelayanan umum, 1 orang kasi ketentraman dan ketertiban, 1 orang kasi pembangunan, 1 orang pemberdayaan kesejahteraan masyarakat, 1 orang kasubang umum dan kepegawaian. 14 orang lainnya Staf Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

a. Camat

Camat mempunyai tugas pokok dalam meeksanakan kewenangannya yaitu sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undang.
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
5. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan Desa atau kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dilaksanakan desa atau kelurahan.

b. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris kecamatan yang biasanya disingkat sekcam adalah pimpinan sekretariat kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya bertanggung jawab kepada camat. Sekretariat kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelolaan administrasi, keuangan dan kepegawaian. Uraian tugasnya sebagai berikut.

1. Mempersiapkan dan melaksanakan penyusunan rencana, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan.
2. Mempersiapkan dan melaksanakan urusan administrasi keuangan.
3. Melaksanakan urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga.
4. Membantu camat mempersiapkan dan melaksanakan urusan administrasi pemerintahan.

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang umum dan kepegawaian uraian tugasnya yaitu:

1. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
2. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar dan tertib.
3. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
4. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan lainnya.
5. Memeriksa meneliti mengarsip surat masuk dan surat keluar.

d. Sub bagian keuangan

Sub bagian keuangan mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan tugas dibidang keuangan. Uraian tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan kecamatan.
2. Pelaksanaan pengumpulan bahan anggaran kecamatan.
3. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan anggaran pendapatan, belanja dan pembiayaan kecamatan.
4. Pelaksanaan penyusunan dan pengkoordinasian pembuatan daftar gaji serta tunjangan daerah.
5. Perencanaan operasional kegiatan penyusunan rencana dan program administrasi pengelolaan keuangan.
6. Pelaksanaan koordinasi pengelolaan keuangan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kecamatan.
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.

e. Seksi Pemerintahan

Seksi pemerintahan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan umum dan desa/kelurahan, administrasi kependudukan dan camat. Untuk menyelenggarakan tugas-tugas tersebut maka seksi pemerintahan mempunyai fungsi.

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan kegiatan penyelenggaraan pemerintah kecamatan.
2. Pelaksanaan pelayanan penyelenggaraan pemerintah kecamatan.
3. Pelaksanaan penetapan penyelenggaraan pembinaan dan fasilitasi rekomendasi sert koordinasi pelaksanaan pengumpulan data di bidang pengembangan otonomi daerah, politik, dan negeri dan administrasi publik serta kependudukan.
4. Pelaksanaan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
7. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dengan instansi terkait lainnya.

f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah, penegakan peraturan perundang-undang.

Untuk menyelenggarakan tugas-tugasnya seksi ketentraman dan ketertiban memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana dan program penyelenggaraan pemerintahan pengendalian ketentraman dan ketertiban, fasilitasi dan

bantuan pelaksanaan operasional penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan/Keputusan Bupati di wilayah Kecamatan.

2. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
3. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.
5. Pelaksanaan koordinasi ketentraman dan ketertiban umum dengan instansi terkait lainnya.

g. Seksi Sosial dan Budaya

Membantu camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas camat dalam bidang pelayanan kesejahteraan sosial dan budaya.

Fungsi Seksi Sosial dan Budaya yaitu:

1. Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan kesejahteraan sosial dan budaya.
2. Pelaksanaan fasilitasi pemberian rekomendasi di bidang ketenagakerjaan dan ketrasmigrasian.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.

h. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Memabantu camat dalam menyiapkan bahan kebijakan dan pelaksanaan tugas camat dalam bidang pemberdayaan masyarakat. Fungsi seksi pemberdayaan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan pelayanan pemberdayaan masyarakat.

2. Pelaksanaan pemberian perijinan penetapan atau penyelenggaraan fasilitasi, pembinaan rekomendasi, pengendalian, pengkoordinasian di bidang pertanian, kehutanan, perkebunan, peternakan, dan perikanan.
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dengan ketentuan yang berlaku.
5. Pelaksanaan koordinasi pengembangan pemberdayaan masyarakat dengan sub unit kerja lain di lingkungan kecamatan.

i. Seksi Pemeliharaan Prasarana Umum

Meleaksanakan sebagian tugas camat dalam meruskan dan meleaksanakan kebijakan teknis operasional pelaksanaan pemeliharaan sarana umum. Fungsi seksi pemeliharaan pasarana umum yaitu:

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan prasarana umum.
2. pelaksanaan fasilitasi pembinaan, rekomendasi, pengendalian dan koordinasi pengumpulan data di bidang penataan ruang dan pemuliman.
3. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku.
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas.
5. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana umum dengan sub unit kerja lain lingkungan kecamatan.

D. Visi dan Misi Pembangunan Rokan Hilir Yaitu:

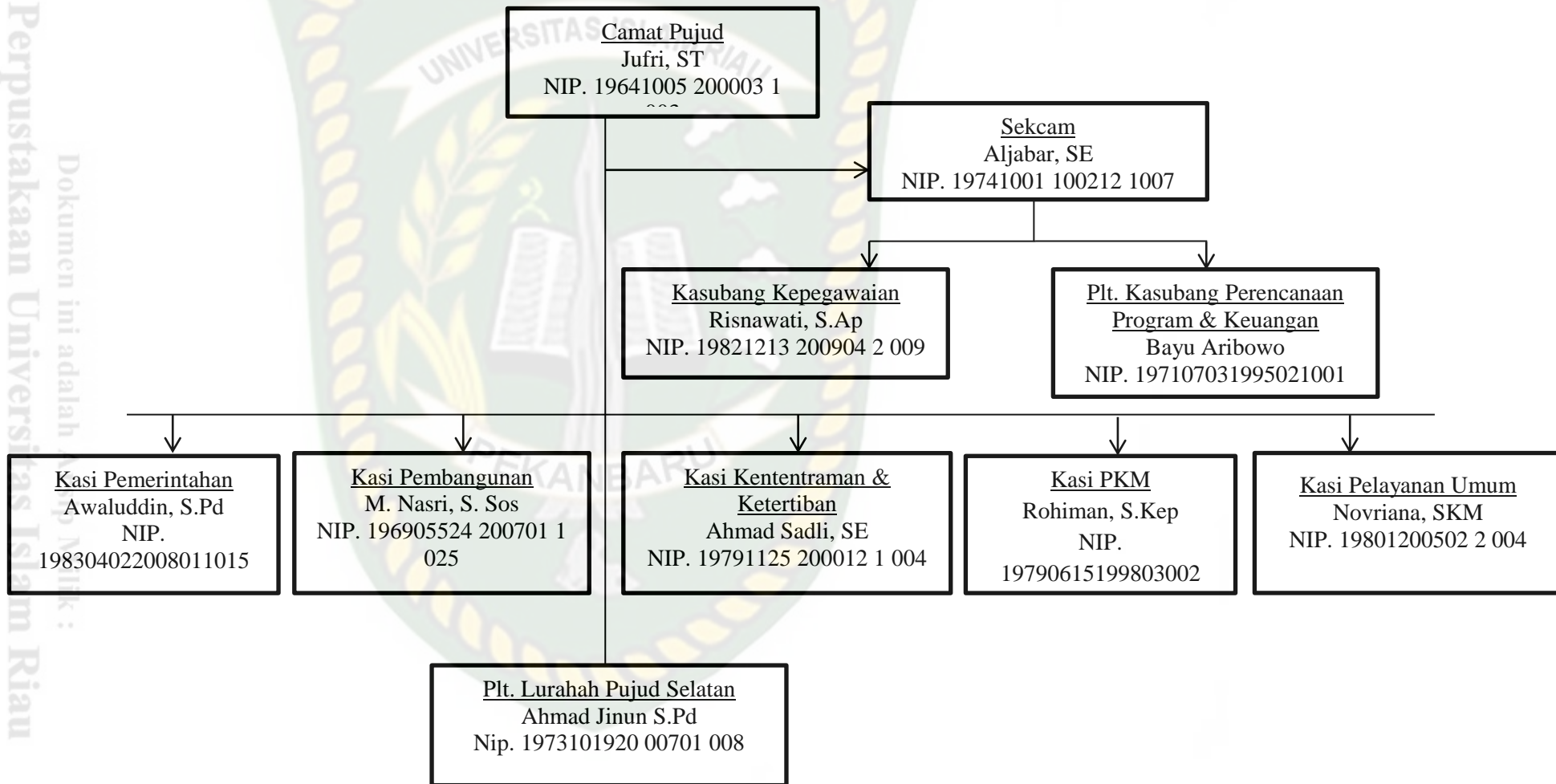
Visi: Menuju Rokan Hilir yang maju, Religius, dan Berbudaya berbasis Infrastruktur dan Perekonomian yang handal.

Misi: Guna mewujudkan visi tersebut, diterapkan misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan Aksebilitas dan Konektivitas Infrastruktur antar wilayah untuk mewujudkan Pemerataan Pembangunan-Pembangunan di Rokan Hilir.
2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang Unggul, Nerbudaya, dan Berdaya saing dan Berbasis Nilai-nilai Religi.
3. Meningkatkan Mutu dan Layanan Kesehatan yang berkualitas kepada Masyarakat Rokan Hilir.
4. Memajukan Sektor Ekonomi Kerakyatan Berbasis Potensi Lokal Daerah Kabupaten Rokan Hilir (Pertanian, Perikanan dan Ekonomi Kreatif) yang terencana dan Berkelanjutan.
5. Mewujudkan Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintah Daerah yang bsik, efektif dan Efisien berbasis Teknologi.

A. Struktur Organisasi Kantor Camat Pujud Kabupaten Rpkn Hilir

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- **Identitas Responden**

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuesioner yang disebarkan oleh penulis yang berisikan mengenai jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan masyarakat beserta pegawai yang ada di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Dalam penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam penerapan *e-government* (Studi Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir). Dengan ini menjelaskan mengenai identitas responden yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin responden, usia responden, dan pendidikan responden.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin untuk Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan *e-government* (Studi Pembuatan e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir) dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

Tabel V.1 : Identitas Responden Perangkat Kantor Camat (Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pelayanan Umum, Operator Perekaman e-Ktp):

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

Sumber; Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel V.1 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 4 orang atau 80% responden, dimana 4 orang responden laki-laki ini adalah Camat, Sekretaris Camat, dan Operator Perekaman e-Ktp, kemudian jenis kelamin perempuan 1 orang atau 20%, dimana 1 orang responden perempuan ini adalah Seksi Pelayanan Umum. Jadi kesimpulan dari penjelasan diatas bahwa 5 orang responden ini merupakan Responden dari Perangkat Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel V.2 : Identitas Responden Masyarakat di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir berdasarkan jenis kelamin.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	20	40%
2.	Perempuan	30	60%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel V.2 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang atau 40% responden, dan 30 orang atau 60% responden perempuan untuk menilai bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan *e-government* (Studi Pembuatan e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir). Jadi kesimpulannya bahwa responden masyarakat perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden Penelitian dapat diketahui dari hasil pengelompokan responden berdasarkan tabel dibawah ini;

Tabel V.3 : Identitas Responden Pegawai Kantor Camat (Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pelayanan Umum, Operator Perekaman e-Ktp).

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1.	31-40	3	60%
2.	51-60	2	40%
Jumlah		5	100%

Sumber: Hasil Data Olahan Penelitian 2022

Berdasarkan tabel V.3 diatas, dalam pengelompokan identitas responden dari Perangkat Camat yaitu Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pelayanan umum dan, Operator Perekaman e-Ktp, maka peneliti dapat mengemukakan bahwa yang mendominasi tingkat umur responden berada pada tingkatan 31-40 Tahun yang berjumlah 3 orang atau 60% dan umur 51-60 Tahun berjumlah 2 orang atau 40%. Jadi penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini responden Perangkat Camat atau informan kunci yang dimintai pendapatnya lebih dominan berada pada umur 31-40 Tahun.

Tabel V.4 : Identitas Responden Masyarakat di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir.

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1.	20-30	46	92%
2.	31-40	4	8%
Jumlah		50	100

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang paling dominan adalah berumur 20-30 Tahun yang berjumlah 42 orang atau 92%, dan umur 31-40 Tahun berjumlah 4 orang atau 8%. Jadi kesimpulannya adalah bahwa untuk penelitian ini responden masyarakat yang dimintai pendapatnya lebih dominan berada di umur 20-30 Tahun.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dalam identitas responden yang ada pada penelitian ini terdapat juga identitas Tingkat Pendidikan terakhir, lihatlah tabel dibawah ini mengenai informasi pengelompokan pendidikan:

Tabel V.5 : Identitas Responden Pegawai Kantor Camat (Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pelayanan Umum, Operator Perekaman e-Ktp).

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMA	2	40%
2.	S1	3	60%
Jumlah		5	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan Tabel V.5 diatas dapat dilihat bahwa bagaimana tingkat pendidikan responden perangkat camat sebanyak 3 orang atau 60% merupakan lulusan S1, dan lulusan SMA sebanyak 2 orang atau 40%. Jadi disimpulkan tingkat pendidikan terakhir yang paling tinggi adalah S1.

Tabel V.6 : Identitas Responden Masyarakat di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SD	1	2%
2.	SMP	3	6%
3.	SMA	25	50%
4.	SMK	8	16%
5.	MA	5	10%
6.	S1	8	16%
Jumlah		50	100%

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2022

Berdasarkan tabel v.6 diatas, dapat dilihat tingkat pendidikan masyarakat di Kecamatan Pujud, dimana pendidikan tertinggi adalah Strata Satu (S1) yaitu sebanyak 8 orang atau 16%, SMA sebanyak 25 orang atau 50%, SMK sebanyak 8

orang atau 16%, MA sebanyak 5 orang atau 10%, SMP sebanyak 3 orang atau 6%, SD sebanyak 1 orang atau 2%. Berdasarkan pada tingkat pendidikan responden di kecamatan pujud untuk sampel penelitian ini adalah SMA sebanyak 25 orang.

- **Hasil dan Pembahasan**

Pada sub bab ini akan di jabarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan *e-Government* (Studi Pembuatan e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir). Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner berjumlah 50 orang yang disebarakan kepada masyarakat yang sedang mengurus e-Ktp di kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Dan hasil wawancara kepada Camat, Sekretaris Camat, Kasi Pelayanan Umum beserta Operator Perekaman e-Ktp.

- 1. Indikator Transparansi**

Transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta adanya kemudahan untuk dimengerti.

Deskripsi hasil penilaian pelayanan e-Ktp di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator Transparansi menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.7 Frekuensi Tanggapan Responden Masyarakat Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) Berdasarkan Indikator Transparansi.

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Prosedur Pelayanan	Kantor camat pujud melayani masyarakat dengan baik	30 (60%)	18 (36%)	2 (4%)	50 (100%)
Sarana dan Prasarana	Kantor Camat Pujud belum memiliki sarana dan prasarana yang memadai	8 (16%)	14 (28%)	28 (56%)	50 (100%)
Total		38	32	30	100
Rata-rata		19	16	15	50
Presentase		38%	32%	30%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2022

Kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Transparansi rata-rata responden 30 orang (60%) menganggap baik prosedur pelayanan di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. Sementara itu ada juga yang berpendapat 18 orang (36%) menganggap cukup baik dan 2 orang (4%) menganggap kurang baik karena masih terindikasi adanya diskriminasi pelayanan.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Jufri ST Selaku Camat Pujud, mengenai indikator Transparansi tentang, Bagaimanakah Transparansi yang diberikan dalam Pelayanan e-ktp, apakah sudah terbuka apa belum untuk masyarakatnya. Beliau mengatakan bahwa :

“Terbuka, karna kami sangat menjunjung tinggi pelayanan yang baik karna tugas kami memang dibidang pelayanan, oleh karena itu sebaik mungkin akan kami berikan yang terbaik bagi masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman e-ktp.” (Jufri ST, Camat Pujud, Senin 17 Febuary 2022, pukul 09.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Aljabar Selaku Sekretaris Camat (Sekcam), mengenai indikator Transparansi, Bagaimanakah Transparansi yang diberikan dalam Pelayanan e-ktp, apakah sudah terbuka apa belum untuk masyarakatnya. Beliau mengatakan bahwa :

“ Terbuka, karena setiap masyarakat yang datang ke kantor akan dilayani dengan baik.” (Aljabar SE, Sekretaris Camat, Senin 17 Febuary 2022, pukul 10.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Novriana SKM selaku Seksi Pelayanan Umum, mengenai indikator Transparansi, Bagaimanakah Transparansi yang diberikan dalam Pelayanan e-ktp, apakah sudah terbuka apa belum untuk masyarakatnya. Beliau mengatakan bahwa :

“Terbuka, karna setiap pegawai yang bekerja di Kantor Camat Pujud ini selalu mengedepankan masyarakat, untuk itu ketika masyarakat yang datang ke kantor maka pegawai akan melayani masyarakat dengan jujur, tidak ada yang ditutup-tutupi” (Novriana SKM, Kepala Seksi Pelayanan Umum, 17 Febuary 2022, pukul 11.00 wib di ruangan kerja).

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Iswandi dan Bapak Al-Azmi selaku pegawai operator e-Ktp, mengenai indikator Transparansi, apakah disediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan administrasi di Kantor Camat Pujud. Beliau mengatakan bahwa:

“untuk saat ini papan informasi belum ada di kantor camat pujud, jika ada masyarakat yang datang untuk melakukan perekaman e-ktp tetapi belum tau apa saja persyaratannya, masyarakat bisa langsung bertanya ke pegawai yang sedang bertugas” (Iswandi dan Al-Azmi selaku operator pegawai perekaman e-Ktp, 17 February 2022, pukul 01.30 wib di ruangan perekaman e-ktp).

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai pelayanan e-ktp pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir juga masih ditemukannya permasalahan atau kendala dalam pelayanan yaitu kemampuan pegawai yang terbatas karna kurang tanggap dalam memberikan informasi kepada masyarakat terakait dengan pengurusan e-Ktp.

Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti berdasarkan kuesioner, wawancara, observasi, maka ditarik kesimpulannya untuk indikator transparansi berada pada kategori Baik. Karna, setiap pegawai yang bekerja di Kantor Camat Pujud sudah melakukan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat dan tidak ada yang ditutup-tutupi atau disembunyikan.

2. Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan.

Deskripsi hasil penilaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator akuntabilitas menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.8 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) Berdasarkan Indikator Akuntabilitas.

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Keterbukaan	Tidak adanya keterbukaan tentang pembayaran e-ktp, masih ada biaya administrasi sekitar 15.000-20.000. padahal Menteri Dalam Negri (Mendagri) mengatakan terhitung dari tanggal 1 januari pembuatan e-ktp tidak di punggut biaya	16 (32%)	25 (50%)	9 (18%)	50 (100%)
Keaamanan	Pegawai Kantor Camat Pujud menjamin keaamanan lingkungan disekitar kantor camat	23 (46%)	21 (42%)	6 (12%)	50 (100%)
Total		39	30	31	100
Rata-rata		20	15	15	50
Presentase		40%	30%	30%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2022

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan akuntabilitas rata-rata responden 25 orang (50%) menganggap cukup baik karena tidak ada keterbukaan mengenai biaya administrasi di kantor camat pujud. Sementara itu terdapat 9 orang (18%) yang menganggap kurang baik, dan 16 orang (32%) yang menganggap baik.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Jufri ST Selaku Camat Pujud, mengenai indikator Akuntabilitas tentang, Bagaimakah Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam perekaman e-ktp dikantor camat pujud, apakah masih ada biaya administrasinya. Beliau mengatakan bahwa :

“Tidak ada biaya administrasi dalam pengurusan e-ktp, pengurusan perekaman e-ktp digratiskan” (Jufri ST, Camat Pujud, Senin 17 February 2022, pukul 09.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Aljabar Selaku Sekretaris Camat (Sekcam), mengenai indikator Akuntabilitas tentang, Bagaimakah Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam perekaman e-ktp dikantor camat pujud, apakah masih ada biaya administrasinya. Beliau mengatakan bahwa :

“untuk biaya perekaman e-ktp digratiskan tidak di pungut biaya” (Aljabar SE, Sekretaris Camat, Senin 17 February 2022, pukul 10.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Novriana SKM selaku Seksi Pelayanan Umum, mengenai indikator Akuntabilitas tentang, Bagaimakah Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam perekaman e-ktp dikantor camat pujud, apakah masih ada biaya administrasinya. Beliau mengatakan bahwa :

“tidak ada biaya adminstrasi mengenai e-ktp, tetapi kadang ada masyarakat yang memberikan untuk rasa terimakasih ke petugas” (Novriana SKM,

Kepala Seksi Pelayanan Umum, 17 February 2022, pukul 11.00 wib di ruangan kerja).

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Iswandi dan Bapak Al-Azmi selaku pegawai operator e-Ktp, mengenai indikator Akuntabilitas tentang, bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di kantor camat, *beliau* mengatakan bahwa:

“untuk kemudahan dalam pelayanan pengurusan e-ktp ini untuk saat ini belum, karna di kecamatan Cuma perekaman data saja lalu nanti mengurus surat pengantar, karna dikecamatan tidak ada alat cetak e-ktp.” (Iswandi dan Al-Azmi Selaku operator pegawai perekaman e-Ktp, 17 February 2022, pukul 01.30 wib di ruangan perekaman e-ktp).

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan dan hasil kuesioner masyarakat juga menyebutkan bahwa di kantor camat pujud masih, adanya biaya sekitar 15.000-20.0000. jadi diharapkan pungli-pungli tersebut tidak berlaku di kantor camat pujud agar tidak merugikan masyarakat.

Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti, Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti berdasarkan kuesioner, wawancara, observasi, maka ditarik kesimpulannya untuk indikator transparansi berada pada kategori Cukup Baik. Karna, biaya pembuatan e-ktp di kantor camat pujud masih ada atau masih berlaku.

3. Indikator Kondisional

Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang prinsip efisiensi dan efektifitas.

Deskripsi hasil penilaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator kondisional menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.9 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) Berdasarkan Indikator Kondisional.

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Mutu Produk Pelayanan	Pegawai yang ada dikantor camat pujud cukup baik dalam melayani masyarakat	16 (32%)	18 (36%)	16 (32%)	50 (100%)
Kemudahan proses pelayanan	Alat penunjang pembuatan e-ktp sering mengalami kerusakan	17 (34%)	24 (48%)	9 (18%)	50 (100%)
Total		33	42	25	100
Rata-rata		17	21	12	50
Presentase		33%	42%	24%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2022

Menarik kesimpulan dari tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kondisional rata-rata responden 18 orang (36%) menganggap cukup baik karna alat penunjang e-Ktp sering mengalami kerusakan. Sementara itu juga 16 orang (32%) yang menganggap baik, dan 16 (32%) yang menganggap kurang baik karena pelayanan kondisional dinilai berbeda.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Jufri ST Selaku Camat Pujud, mengenai indikator Kondisional tentang, Bagaimakah

pelaksanaan program e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir Beliau mengatakan bahwa :

“Untuk saat ini program e-Ktp belum ada, jadi untuk masyarakat yang ingin mengurus e-ktp bisa dari desa atau langsung datang ke kantor camat ini” (Jufri ST, Camat Pujud, Senin 17 February 2022, pukul 09.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Aljabar Selaku Sekretaris Camat (Sekcam), mengenai indikator Kondisional tentang, Bagaimakah pelaksanaan program e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir Beliau mengatakan bahwa :

“Program e-Ktp belum ada, bagi masyarakat yang ingin mempunyai e-Ktp bisa langsung datang ke Kantor Camat Pujud” (Aljabar SE, Sekretaris Camat, Senin 17 February 2022, pukul 10.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Novriana SKM selaku Seksi Pelayanan Umum, mengenai indikator Kondisional tentang, Bagaimakah pelaksanaan program e-Ktp di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir Beliau mengatakan bahwa :

“di kantor camat ini belum ada yang namanya program e-ktp, tetapi bagi masyarakat yang ingin mempunyai e-ktp langsung datang ke kantor, saya berharap untuk kedepannya kantor ini bisa menyediakan program tersebut agar bisa mensosialisasikan program e-ktp sehingga masyarakat termotivasi untuk mengurue e-ktp, dan berharap pemerintah juga bisa mengoperasi mobil e-ktp keliling sehingga bisa mejangkau masyarakat yang jauh dari pusat kecamatan.”(Novriana SKM, Kepala Seksi Pelayanan Umum, 17 February 2022, pukul 11.00 wib di ruangan kerja).

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Iswandi dan Bapak Al-Azmi selaku pegawai operator e-Ktp, mengenai indikator Kondisional tentang, bagaimana tingkat ketepatan waktu proses pelayanan di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir, beliau mengatakan bahwa:

“kami sebagai operator perekaman e-ktp di kantor camat ini, terkait kemudahannya disini selalu melayani masyarakat semaksimal mungkin, dan untuk pengambilan e-ktp sendiri bisa mengurus surat pengantar, dan jika masyarakat ingin mengambil e-ktp mereka di kantor camat harus membayar uang transportasi ke pegawai sekitar 150rb. Kembali lagi ke masyarakatnya sendiri jika tidak ada waktu mengambil sendiri ke Duscahpil maka kami bantu mereka, begitu juga kalau e-Ktp masyarakat lama keluaranya maka saya kirim ke Duscahpil, agar e-Ktp bisa cepat dicetak” (Iswandi dan Al-Azmi Selaku operator pegawai perekaman e-Ktp, 17 February 2022, pukul 01.30 wib di ruangan perekaman e-ktp).

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa pegawai operator perekaman e-ktp menyebutkan bahwa alat penunjang pembuatan e-ktp sering mengalami kerusakan, dan masyarakat yang sudah datang jauh-jauh untuk melakukan perekaman e-ktp kecewa karna alat sering mengalam kerusakan. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan e-ktp di kecamatan pujud berdasarkan indikator kondisional.

Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti, Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti berdasarkan kuesioner, wawancara, observasi, maka ditarik kesimpulannya untuk indikator kondisional dikategorikan Cukup Baik, karna kantor camat tersebut belum mengadakan yang namanya program e-ktp.

4. Indikator Partisipatif

Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Deskripsi hasil penilaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator partisipatif menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.10 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) Berdasarkan Indikator Partisipatif.

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tanggung jawab petugas pelayanan	Pegawai-pegawai di kantor camat pujud cukup bertanggung jawab dalam melayani masyarakat	13 (26%)	25 (50%)	12 (24%)	50 (100)
Memiliki standar operasional yang jelas (SOP)	Petugas Kantor camat tidak menampilkan syarat-syarat administrasi di pintu masuk kantor camat	16 (32%)	23 (46%)	11 (22%)	50 (100)
Total		29	48	23	100
Rata-rata		14	24	12	50
Presentase		29%	48%	23%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2022

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan partisipatif rata-rata responden 25 orang (50%) menganggap cukup baik karna Kantor Camat Pujud bertanggung jawab dalam melayani masyarakat

yang mengurus perekaman e-Ktp. Sementara itu juga terdapat 13 orang (26%) yang menganggap baik dan 12 orang (24%) menganggap kurang baik karena partisipatif petugas yang belum maksimal.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Jufri ST Selaku Camat Pujud, mengenai indikator partisipatif tentang, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-ktp. beliau mengatakan bahwa:

“sudah, karna setiap pegawai yang bekerja di kantor camat ini sudah melakukan pelayanan dengan baik” (Jufri ST, Camat Pujud, Senin 17 February 2022, pukul 09.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Aljabar Selaku Sekretaris Camat (Sekcam), mengenai indikator partisipatif tentang, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-ktp. beliau mengatakan bahwa:

“kami sebagai pegawai yang bekerja di kantor camat ini, sudah semaksimal mungkin dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor camat ini” (Aljabar SE, Sekretaris Camat, Senin 17 February 2022, pukul 10.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Novriana SKM, mengenai indikator partisipatif tentang, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-ktp. beliau mengatakan bahwa:

“kami disini melayani masyarakat semaksimal mungkin, seseuai dengan jam kerja, cuman kadang ada masyarakat yang kecewa datang dari jauh-jauh. Tetapi sampai di kantor ini, malah jaringan tidak bagus, dan itu sudah diluar dari kemampuan kita, disitulah kadang masyarakat kecewa karna kurang informasinya, dan kadang masyarakat sampai kekantor camat ini sudah tutup

dari jam kerja” (Novriana SKM, Kepala Seksi Pelayanan Umum, 17 February 2022, pukul 11.00 wib di ruangan kerja).

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Iswandi dan Bapak Al-Azmi selaku pegawai operator e-Ktp, mengenai indikator partisipati, bagaimana tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di kantor camat pujud. Beliau mengatakan bahwa:

“untuk biaya pengurusan e-ktp untuk saat ini tidak ada atau tidak dipungut biaya” (Iswandi dan Al-Azmi Selaku operator pegawai perekaman e-Ktp, 17 February 2022, pukul 01.30 wib di ruangan perekaman e-ktp).

Dari hasil observasi juga banyak ditemukan adalah petugas kantor camat tidak menampilkan persyaratan-persyaratan untuk mengurus e-Ktp, sehingga masyarakat tidak tahu persyaratan apa saja yang dibawa saat perekaman e-Ktp. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan e-Ktp di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator partisipatif.

Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti, wawancara, observasi, maka ditarik kesimpulannya untuk indikator partisipatif dikategorikan Cukup baik. karna berdasarkan hasil kuesioner masyarakat bahwa pegawai dikantor camat pujud belum melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin.

5. Indikator Kesamaan Hak

Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Deskripsi hasil penilaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator Kesamaan Hak menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.11 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak.

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Keadilan	Pegawai kantor camat pujud cukup baik dalam pelayanannya	23 (46%)	26 (52%)	1 (2%)	50 (100%)
Tidak Deskriminatif	Pegawai kantor camat pujud masih mengedepankan keluarga masing-masing	16 (32%)	33 (66%)	1 (27%)	50 (100%)
Total		39	59	2	100
Rata-rata		20	29	1	50
Presentase		39%	59%	2%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2022

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Kesamaan hak rata-rata responden 26 orang (52%) menganggap cukup baik dalam pelayanan e-Ktp, dan kurang menerima ide dan saran dari masyarakat, kurang terbuka menerima kritik masyarakat serta belum memiliki fasilitas ruang tunggu yang luas dan nyaman. Sementara itu juga terdapat 23 orang (46%) yang menganggap baik dan 1 orang (2%) yang menganggap kurang baik karena kesamaan hak petugas belum maksimal.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Jufri ST Selaku Camat Pujud, mengenai indikator kesamaan hak tentang, bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat agar pelayanan di kantor camat pujud bisa lebih baik lagi. Beliau mengatakan bahwa:

“bagi masyarakat yang ingi memberikan saran atau masukan akan diterima dengan baik saran dari masyarakat tersebut” (Jufri ST, Camat Pujud, Senin 17 Febuary 2022, pukul 09.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Aljabar Selaku Sekretaris Camat (Sekcam), mengenai indikator kesamaan hak tentang, bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat agar pelayanan di kantor camat pujud bisa lebih baik lagi. Beliau mengatakan bahwa:

“setiap masyarakat yang ingin memberikan saran kepada kami, maka kami akan diterima dengan baik” (Aljabar SE, Sekretaris Camat, Senin 17 Febuary 2022, pukul 10.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Novriana SKM, mengenai indikator partisipatif tentang, bagaimana sikap dalam menyikapi saran atau masukan dari masyarakat agar pelayanan di kantor camat pujud bisa lebih baik lagi. Beliau mengatakan bahwa:

“kami sebagai pegawai jika ada masyarakat yang ingin memberikan saran atau masukan akan kami terima, karna di kantor camat ini sudah menyediakan kotak saran dan pesan” (Novriana SKM, Kepala Seksi Pelayanan Umum, 17 Febuary 2022, pukul 11.00 wib di ruangan kerja).

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Iswandi dan Bapak Al-Azmi selaku pegawai operator e-Ktp, mengenai indikator Kesamaan Hak tentang bagaimana dengan fasilitas di kantor camat dalam pelayanan e-ktp di kantor camat pujud. Beliau mengatakan bahwa:

“sarana dan prasarana dalam pelayanan e-ktp di kecamatan pujud sudah mendukung, seperti alat perekaman lengkap semua, ada ruang tunggu, tempat parkir, dan ruang pelayanan untuk mengurus surat pengantar. Namun untuk jaringan belum mendukung dalam proses perekaman data disini” (Iswandi dan Al-Azmi Selaku operator pegawai perekaman e-Ktp, 17 Febuary 2022, pukul 01.30 wib di ruangan perekaman e-ktp).

Dari hasil observasi masih banyak ditemukan pegawai kantor camat tersebut lebih mengedepankan keluarga masing-masing, bagi masyarakat yang tidak memiliki kenalan atau orang dalam maka lebih bersabar lagi menunggu arian pelayanan yang ada di kantor camat pujud. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan e-ktp di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator kesamaan hak.

Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti, wawancara, observasi, maka ditarik kesimpulannya untuk indikator partisipatif dikategorikan Cukup baik. karna berdasarkan hasil kuesioner masyarakat bahwa pegawai kantor camat pujud masih ada yang melakukan diskriminatif karna lebih mengedepankan keluarga masing-masing. Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti, wawancara, observasi, maka ditarik kesimpulannya untuk indikator partisipatif dikategorikan Cukup baik. karna berdasarkan hasil kuesionel masyarakat

6. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

Deskripsi hasil penilaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator Kesamaan Hak menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.12 Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-Ktp) Berdasarkan Indikator Kesamaan Hak dan Kewajiban.

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pemberian layanan	Petugas Kantor Camat Pujud bekerja menggunakan atribut layanan pemerintah kecamatan yang baik	39 (78%)	10 (20%)	1 (2%)	50 (100%)
Penerima layanan	Masyarakat pemohon pelayanan kantor Camat Pujud mendapatkan pelayanan dengan hak nya	25 (50%)	14 (28%)	11 (22%)	50 (100%)
Total		64	24	12	100
Rata-rata		32	12	6	50
Presentase		64%	24%	12%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2022

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban rata-rata responden 39 orang (78%) menganggap baik karna Kantor Camat Pujud melakukan pelayanan e-Ktp menggunakan atribut layanan pemerintah kecamatan yang baik, bekerja secara terampil dalam melayani setiap pelayanan, dan juga terdapat 10 orang (20%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (2%) menganggap kurang baik karena merasa belum sesuai hak dan kewajiban.

Berdasarkan Hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Jufri ST Selaku Camat Pujud, mengenai indikator kesamaan hak dan kewajiban tentang, Apakah masyarakat sudah mendapatkan haknya saat datang ke kantor camat. beliau mengatakan bahwa:

“sudah, karna pegawai yang bekerja sudah melakukan pelayanan dengan merata bagi masyarakat yang datang ke kantor” (Jufri ST, Camat Pujud, Senin 17 Febuary 2022, pukul 09.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Aljabar Selaku Sekretaris Camat (Sekcam), masyarakat sudah mendapatkan haknya saat datang ke kantor camat. beliau mengatakan bahwa:

“sudah, saat masyarakat datang kekantor pegawai langsung menerima pelayanan tersebut dengan baik” (Aljabar SE, Sekretaris Camat, Senin 17 Febuary 2022, pukul 10.00 wib, di ruangan kerja).

Berdasarkan hasil Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Novriana Selaku Kepala Seksi Pelayanan Umum, mengenai indikator kesamaan

hak dan kewajiban tentang masyarakat sudah mendapatkan haknya saat datang ke kantor camat. beliau mengatakan bahwa:

“sudah, setiap masyarakat yang datang sudah mendapatkan haknya, sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut” (Novriana SKM, Kepala Seksi Pelayanan Umum, 17 February 2022, pukul 11.00 wib di ruangan kerja).

Berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Iswandi dan Bapak Al-Azmi selaku pegawai operator e-Ktp, mengenai indikator Kesamaan Hak dan kewajiban tentang apakah ada hambatan saat meleksanakan pelayanan di kantor camat pujud . Beliau mengatakan bahwa:

“hambatannya itu yaitu masalah jaringan sehingga saat perekaman data tidak terdeteksi, dan harus mengulang perekaman data tersebut” (Iswandi dan Al-Azmi Selaku operator pegawai perekaman e-Ktp, 17 February 2022, pukul 01.30 wib di ruangan perekaman e-ktp).

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa baik penerima layanan dan penerima layanan terlihat kooperatif dan saling melindungi hak dan kewajiban masing-masing. Petugas pelayanan Camat wajib memberikan pelayanan dan masyarakat pemohon mendapatkan haknya. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi di Kecamatan Pujud berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan hasil kesimpulan peneliti, wawancara, observasi, maka ditarik kesimpulannya untuk indikator Kesamaan hak dan kewajiban dikategorikan Baik, Karna pegawai sudah melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dan masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan hak nya masing-masing.

- **Rekapitulasi Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hiir**

Deskripsi hasil penilaian dari seluruh indikator di ketahui dari jumlah skor yang didapatkan dengan jumlah skor maksimal, hasil persentase yang didapat dan dibandingkan dengan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya yaitu tergolong Baik antara (67-100%), Cukup baik antara (34-66%), dan Kurang Baik antara (0-33%) dan hasilnya sebagai berikut.

Tabel V.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-Ktp di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hiir

No.	Pernyataan	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Transparansi	19 (38%)	16 (32%)	15 (30%)	50 (100%)
2	Akuntabilitas	20 (40%)	15 (30%)	15 (30%)	50 (100%)
3	Kondisional	17 (34%)	21 ((42%)	12 (24%)	50 (100%)
4	Partisipatif	14 (28%)	24 (48%)	12 (24%)	50 (100%)
5	Kesamaan hak	20 (40%)	29 (58%)	1 (2%)	50 (100%)
6	Keseimbangan hak dan kewajiban	32 (64%)	12 (24%)	6 (12%)	50 (100%)
Total		122	117	61	300
Rata-rata		21	19	10	50
Presentase		39%	41%	20%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan pengurusan e-ktp pada Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir pada idikator Transparansi yang menyatakan baik 30 orang (60%) menganggap baik prosedur yang ada di kantor camat pujud

Kabupaten Rokan Hilir dan yang menganggap cukup baik 18 orang (36%), dan 2 orang (4%) yang menganggap kurang baik.

Untuk indikator Akuntabilitas rata-rata responden 25 orang (50%) yang menganggap cukup baik, karna tidak ada keterbukaan mengenai biaya pembuatan e-ktp. sementara itu terdapat 9 orang (18%) yang menganggap kurang baik dan 16 orang (32%) yang menganggap baik.

Indikator Kondisional rata-rata responden 18 orang (36%) menganggap cukup baik karna alat penunjang e-ktp sering mengalami kerusakan, sementara itu juga 16 orang (32%) yang menganggap baik, dan 16 orang yang menganggap kurang baik karna pelayanan.

Indikator Partisipatif rata-rata responden 25 orang (50%) menganggap cukup baik karna kantor camat pujud cukup bertanggung jawab dalam melayani masyarakat yang mengurus perekaman e-ktp, sementara itu terdapat 13 orang (26%) yang menganggap baik dan 12 orang (24%) menganggap kurang baik.

Indikator kesamaan hak rata-rata responden 26 orang (52%) menganggap cukup baik dalam pelayanan e-ktp, sementara itu juga terdapat 23 orang (46%) yang menganggap baik dan 1 orang (2%) yang menganggap kurang baik.

Indikator keseimbangan hak dan kewajiban rata-rata responden 39 orang (78%) menganggap baik karna pegawai kantor camat pujud melakukan pelayanan e-ktp dengan menggunakan atribut layanan pemerintah dengan baik. dan juga terdapat 10 orang (20%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (2%) yang menganggap kurang baik .

Dari hasil obeservasi peneliti mengenai pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-ktp) di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir masih ditemuinya permasalahan dan kendala dalam pelayanan yaitu seperti sarana dan prasarana yang belum memadai karna alat perekaman e-ktp sering mengalami kerusakan, dan kendala pada jaringan saat perekaman data, dan pegawai yang kurang tanggap dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan pengurusan e-ktp. Kemudian lamanya penyelesaian karna prosedur atau mekanisme yang banyak serta pegawai juga tidak cepat tanggap dalam pembuatan e-ktp.

- **Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan e-Ktp, Di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir.**

Pada sistem pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat. Namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan, demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintahan yang ada di kecamatan pujud, pelaksanaan layanan pemerintahan yang berlangsung di kecamatan pujud dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor. Baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri, yang antara lain sebagai berikut;

1. bahwa untuk sarana dan prasarana di Kantor Camat Pujud saat ini hanya ada alat perekaman saja tidak ada mesin cetak e-ktp dan ini yang menjadi penghambat dalam pengurusan e-ktp, dan juga jaringan masih

sering mengalami gangguan dalam perekaman data. Dan ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat, kadang ada juga yang kurang teliti, misalkan dalam perekaman data sering terjadi NIK yang dimasukan salah dan juga kadang ada masyarakat yang memakai softlens karena petugas kurang teliti jadi langsung difoto, dan juga alat sidik jari yang jarang dibersihkan mengakibatkan sidik jari orang sebelumnya masih menempel. Ketidaktelitian tersebut mengakibatkan datanya harus diperbaiki lagi, jadi jika ada kesalahan data dan sebagainya bisa dilihat pegawai mana yang tidak teliti sehingga mereka tidak bisa lari dari tanggung jawab.

2. mengenai SOP dalam pelayanan pengurusan e-Ktp, beliau mengatakan terkait SOP yang belum ada yaitu papan informasi mengenai persyaratan apa saja yang dibawa saat perekaman e-Ktp dan loket pengambilan nomor antrian, yang seharusnya ada orang yang bertugas untuk memberi nomor antrian ketika ingin perekaman data.
3. bahwa waktu dalam pengurusan e-Ktp belum bisa dipastikan karena saat ini mesin perekaman e-Ktp di Kantor Camat Pujud ini cuman 1 buah dan setiap harinya minimal 100 yang biasa, untuk mengantisipasi kerusakan lagi pada alatnya.
4. Masih adanya mengenai biaya administrasi perekaman e-ktp sekitar 15.000-20.000.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan yang telah dijabarkan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk indikator Transparansi yang berisikan tentang bagaimana transparansi yang diberikan kepada masyarakat, apakah pelayanan tersebut terbuka bagi masyarakat. Berdasarkan tanggapan dari seluruh responden pegawai kantor camat sudah Baik, begitu juga dengan jawaban responden masyarakat mengatakan sudah terlaksana dengan baik, yang artinya pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor camat sudah terbuka atau sudah baik.
2. Untuk indikator Akuntabilitas peneliti juga membagi dua item penilaian yaitu keterbukaan dan keamanan, apakah pegawai terbuka dalam memberikan informasi mengenai biaya pembuatan e-ktip dan apakah keamanan lingkungan disekitar kantor camat sudah memberikan rasa aman bagi masyarakat. Berdasarkan kuesioner yang peneliti buat untuk masyarakat mengatakan bahwa mengenai biaya masih ada biaya administrasi, dan ini di kategorikan Cukup Baik. yang artinya belum maksimal masih ada beberapa kekurangan.
3. Untuk indikator Kondisional yang terdiri dari dua item penilaian yang berkaitan dengan mutu produk pelayanan dan kemudahan proses

pelayanan. Yang artinya bagaimana pegawai yang ada di kantor camat apakah sudah baik dalam melayani masyarakat, serta alat penunjang pembuatan e-ktip sering mengalami kerusakan. Untuk responden pegawai kantor camat mereka mengatakan bahwa pegawai sudah melayani masyarakat dengan baik, sedangkan berdasarkan responden masyarakat mereka mengatakan bahwa alat penunjang pemuatan e-ktip sering mengalami kerusakan, dan mereka menganggap bahwa sarana dan prasarana di kantor camat belum memadai. Yang artinya cukup baik dan masih ada kekurangan..

4. Untuk indikator partisipatif berupa bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-ktip di kantor camat pujud. Serta bagaimana pegawai-pegawai di kantor camat apakah sudah bertanggung jawab dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan juga data yang diperoleh dari kuesioner jawaban responden mereka mengatakan bahwa pegawai cukup bertanggung jawab dalam melayani masyarakat, karna petugas kantor camat tidak menampilkan persyaratan-persyaratan untuk mengurus e-ktip, sehingga masyarakat tidak tahu apa saja persyaratan yang harus dibawa saat perekaman.
5. Indikator kesamaan hak yang terdiri dari dua item penilaian yaitu keadilan dan tidak diskriminatif. Untuk jawaban reponden masyarakat mereka mengatakan bawa masih banyak yang mengatakan pegawai kantor camat tersebut lebih mengedepankan keluarga masing-

masing di saat melakukan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan e-ktip.

6. Indikator kesamaan hak dan kewajiban yang berisikan tentang apakah petugas kantor Camat saat bekerja menggunakan atribut layanan pemerintah dengan baik, serta dengan masyarakat pemohon apakah sudah mendapatkan hak nya saat di kantor Camat. Untuk jawaban respon mereka mengatakan Baik, karna pegawai saat bekerja sudah memakai atribut kecamatan dengan baik dan sopan, dan masyarakat sebagai penerima layanan sudah mendapatkan hak nya.

Faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik dalam penerapan *e-government* (Studi Pembuatan e-ktip di Kecamatan Pujud Kabupaten Rokan Hilir) yaitu:

- bahwa untuk sarana dan prasarana di Kantor Camat Pujud saat ini hanya ada alat perekaman saja tidak ada mesin cetak e-ktip dan ini yang menjadi penghambat dalam pengurusan e-ktip, dan juga jaringan masih sering mengalami gangguan dalam perekaman data. Dan ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat, kadang ada juga yang kurang teliti, misalkan dalam perekaman data sering terjadi NIK yang dimasukan salah dan juga kadang ada masyarakat yang memakai softlens karena petugas kurang teliti jadi langsung difoto, dan juga alat sidik jari yang jarang dibersihkan mengakibatkan sidik jari orang sebelumnya masih menempel. Ketidaktelitian tersebut mengakibatkan datanya harus diperbaiki lagi, jadi jika ada kesalahan data dan

sebagainya bisa dilihat pegawai mana yang tidak teliti sehingga mereka tidak bisa lari dari tanggung jawab.

- mengenai SOP dalam pelayanan pengurusan e-Ktp, beliau mengatakan terkait SOP yang belum ada yaitu papan informasi mengenai persyaratan apa saja yang dibawa saat perekaman e-Ktp dan loket pengambilan nomor antrian, yang seharusnya ada orang yang bertugas untuk memberi nomor antrian ketika ingin perekaman data.
- bahwa waktu dalam pengurusan e-Ktp belum bisa dipastikan karena saat ini mesin perekaman e-Ktp di Kantor Camat Pujud ini cuman 1 buah dan setiap harinya minimal 100 yang biasa, untuk mengantisipasi kerusakan lagi pada alatnya.
- Masih adanya mengenai biaya administrasi perekaman e-ktp sekitar 15.000-20.000.

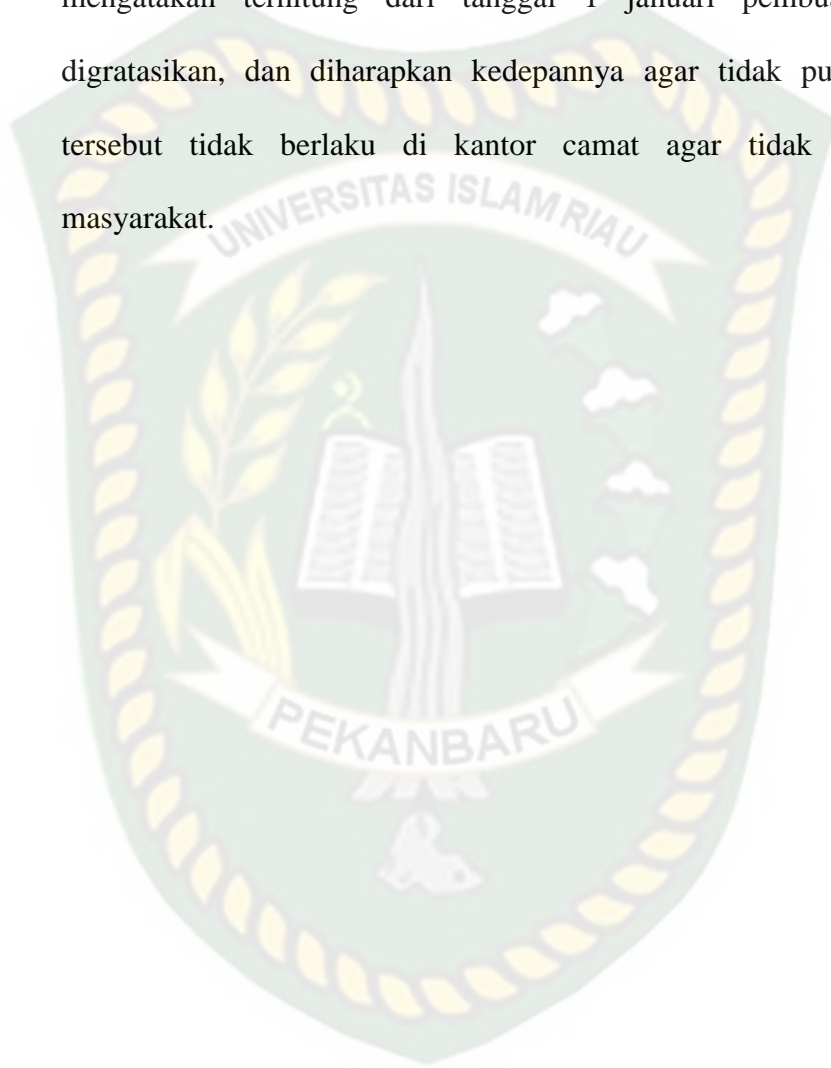
B. Saran

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

1. Diharapkan kedepannya untuk pelayanan pengurusan e-Ktp di Kecamatan Pujud bisa berjalan lebih baik lagi dan untuk para staf diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerjanya lagi agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan tepat, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Serta juga adanya kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah agar pelayanan dalam pengurusan e-ktp bisa berjalan dengan lancar.
2. Diharapkan kepada pegawai kantor camat mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di kantor camat agar membuat papan informasi mengenai persyaratan apa saja yang akan dibawa disaat perekaman e-ktp. Serta membuat benner agar informasi bisa dilihat oleh masyarakat setempat, Dan juga loket pengambilan nomor antrian yang harus disediakan agar masyarakat dapat mengantri dengan seefisien mungkin
3. Diharapkan agar mesin perekaman e-ktp ditambah karna mengingat jumlah masyarakat kecamatan pujud yang meningkat, Diharapkan kepada pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hilir untuk menetapkan UPTD Dukcappil di Kecamatan Pujud mengingat jumlah orang yang mengurus e-ktp setiap tahunnya bertambah banyak. Sehingga bisa

mempermudah masyarakat dalam pengurusan e-ktp yang selama ini terhalang oleh jarak tempuh untuk pengambilan e-ktp ke Disdukcapil.

4. Diharapkan agar biaya pembuatan e-ktp di gratiskan, karna mendegari mengatakan terhitung dari tanggal 1 januari pembuatan e-ktp digratiskan, dan diharapkan kedepannya agar tidak pungli-pungli tersebut tidak berlaku di kantor camat agar tidak merugikan masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2009). *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino Leo. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung
- Ghony, D., & Almanshur, F. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Ghozali, I. (2016). *Metode Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). *Kualiatas Pelayanan Publik*. Yogyakarta
- Indrajit, R. E. (n.d.).(2006) *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta.
- Isnaini, D. N. (2016). *Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2013-2016*.
- Tangkilisan, (2003). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta
- Indrajit. R. Eko. (2005). *e-Government In Action*. Yogyakarta
- Kencana, Inu Syafii. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta
- Irrawan, Beddy Maksudi. (2018). *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok
- S.P, Malayu Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Pasolog. (2020). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung.
- Soehartono.(2015). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung.
- P, Sondang Siagian. (2019). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta
- Kencana, Inu Syafii. (2019). *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta.
- Pasolog, Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung
- Nugroho, Riant Dwijowijoto. (2003) *Kebijakan Publik*. Jakarta
- Rahayu, (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok.
- Desthy Nur Ainun Isnaini (2016). *Kepemimpinan Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2013-2016. ISSN 2303-1174. Universitas Sam Ratu Langi Manado*

- Mazlan. (2015). penerapan E –government dalam meningkatkan pelayanan public pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 48. No. 3.
- Frida (2016), Perkembangan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada penyelenggaraan Administrasi Publik. [http:// ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/view/551](http://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJA/article/view/551).
- Putri Lika Koetriaana. (2014). Pelayanan Publik Urusan Pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Studi Pengurusan Surat Keterangan Datang). *Journal of Administrasi Publik* Vol. 31 No. 8, 2012pp. 752-763.
- Raymond Verrel Lumi dan Welly Waworundeng (2019), Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E- Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Journal of Administrasi Publik* Vol. 19 No. 5, 2004pp. 606-622.
- Widodo, J. (2014). *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.
- Koetriaana, P. L. (2014). Pelayanan Publik Urusan Pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014 (Studi Pengurusan Surat Keterangan Datang).
- Lumi, R. V., & Waworundeng, W. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E- Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.
- Nurcholis, H. (2014). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Purnama, (2006). *Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour”*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sosiawan, E. A. (2012). *Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E Government Indonesia*. Retrieved from <http://edwi.upnyk.ac.id>.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah No 4 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Keppres No. 20 Tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. (n.d.).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/m.pan/7/2003.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Provinsi Riau telah berupaya menerapkan pelayanan sejak dikeluarkannya Inpres No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan pelayanan Indonesia di Provinsi Riau.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015 pasal 13 juga menyebutkan bahwa instansi pelaksanaan melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban melakukan pendaftaran, mencetak, dan mentribusikan dokumen kependudukan seperti E-Ktp penting lainnya.

Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), maka akses informasi yang begitu cepat dan tanpa batas dapat disajikan melalui pemanfaatan optimal sarana teknologi ini.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.