

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP PADA UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN TENAYAN RAYA KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

IRHAMDI

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kecamatan Teayan Raya Kota Pekanbaru sebagai salah satu instansi publik yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan proses pelayanan berupa pencatatan dan penerbitan administrasi kependudukan yang dapat berfungsi sebagai alat bukti yang sah dalam menentukan kedudukan seseorang seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan legalisasi administrasi kependudukan lainnya. Adapun dari *output* atau hasil produk yang dikeluarkan tentunya harapan masyarakat kepada kinerja instansi tersebut sangat besar dalam melayani masyarakat secara cepat dan optimal. Meskipun masih ada indikasi yang berkembang ditengah masyarakat yaitu rasa kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Kantor Camat Teayan Raya Kota Pekanbaru berupa ketepatan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui serta biaya yang akan dikenakan dalam pembuatan surat keterangan kependudukan tersebut. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan pengurusan E-KTP pada UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Teayan Raya Kota Pekanbaru serta hambatan-hambatannya. Metode yang digunakan adalah deskriptif dan kualitatif; Sampel yaitu Kepala Kantor, pegawai pelayan serta masyarakat yang mengurus E-KTP. Teknik pengumpulan data wawancara serta analisis data secara deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan pengurusan E-KTP di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Teayan Raya telah berjalan dengan baik dimana adanya keinginan untuk mengubah diri baik itu dari sisi sumber daya aparatur yang dimiliki dan juga pada organisasi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Teayan Raya itu sendiri. Selama ini Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Teayan Raya telah berusaha untuk melakukan perubahan-perubahan guna meningkatkan kualitas layanannya, mulai dari peningkatan kemampuan aparaturnya melalui pendidikan dan pelatihan sampai kepada peningkatan pelayanan melalui inovasi pelayanan seperti penyediaan wifi gratis. Selain itu kondisi lingkungan kerja yang terbangun di Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Teayan Raya sudah berjalan dengan harmonis dan sudah sesuai harapan semua pihak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pengurusan E-KTP

**QUALITY ANALYSIS OF E-KTP IDENTIFICATION SERVICE IN
TECHNICAL SERVICES UNIT OF POPULATION AND
LISTING CIVILS IN THE CITY OF PEKANBARU**

ABSTRACT

By

IRHAMDI

Technical Implementation Unit (UPT) Disdukcapil Kecamatan Teanyan Raya Pekanbaru City as one of the public institutions that have the main task of conducting services process in the form of registration and publication of population administration that can function as legal evidence in determining the status of a person such as Identity Card , Family Card, and legalization of other population administration. As for the output or results of the products issued, of course, community expectations kema–da performance of these agencies is very large in serving the community quickly and optimally. Although there is still an indication that developed in the middle of the society that is disappointed due to poor service from the Office of Camat Tenayan Raya Pekanbaru in the form of timeliness as well as the difficult procedures that must be passed and the costs to be imposed in the manufacture of the certificate of residence. The purpose of this study is to determine the results of service quality of E-KTP in UPTD Department of Population and Civil Registration in Tenayan Raya District Office Pekanbaru City as well as obstacles. The method used is descriptive and qualitative; Sample ie Head of Office, clerk employee and society who take care of E-KTP. Techniques of collecting interview data and data analysis descriptively through qualitative approach. This study concludes that the implementation of E-KTP service in the Technical Service Unit of the Department of Population and Civil Registration of Tenayan Raya Sub-district has been running well where there is a desire to change both in terms of the resources of the apparatus and also the organization of the Technical Service Unit of the Population Service and Civil Registration of Tenayan Raya Sub-district itself. So far, the Technical Service Unit of the Department of Population and Civil Registration of Tenayan Raya Sub-district has been trying to make changes to improve the quality of its services, ranging from the improvement of its apparatus capacity through education and training to service improvement through service innovation such as free wifi provision. In addition, the working environment conditions built in the Technical Service Unit of the Department of Population and Civil Registration Tenayan Raya District has been running in harmony and is in accordance with the expectations of all parties.

Keywords: Service Quality, E-KTP Card Management