

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia adalah Negara kesatuan yang berbentuk Republik atau lebih dikenal dengan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pernyataan ini secara tegas tertuang dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Republik Indonesia pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi “Negara Indonesia ialah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik”.<sup>1</sup>

Tujuan Negara Indonesia yang tertera dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 salah satunya memajukan kesejahteraan umum. Sejalan dengan arus reformasi yang telah digulirkan dengan harapan agar aparat pemerintah dapat mendukung kelancaran dan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah Negara, dengan menerapkan pengawasan dan pelayanan kepada publik.

Undang-Undang Dasar tahun 1945 pada pasal 18 dikatakan bahwa pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dikatakan penyerahan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat.

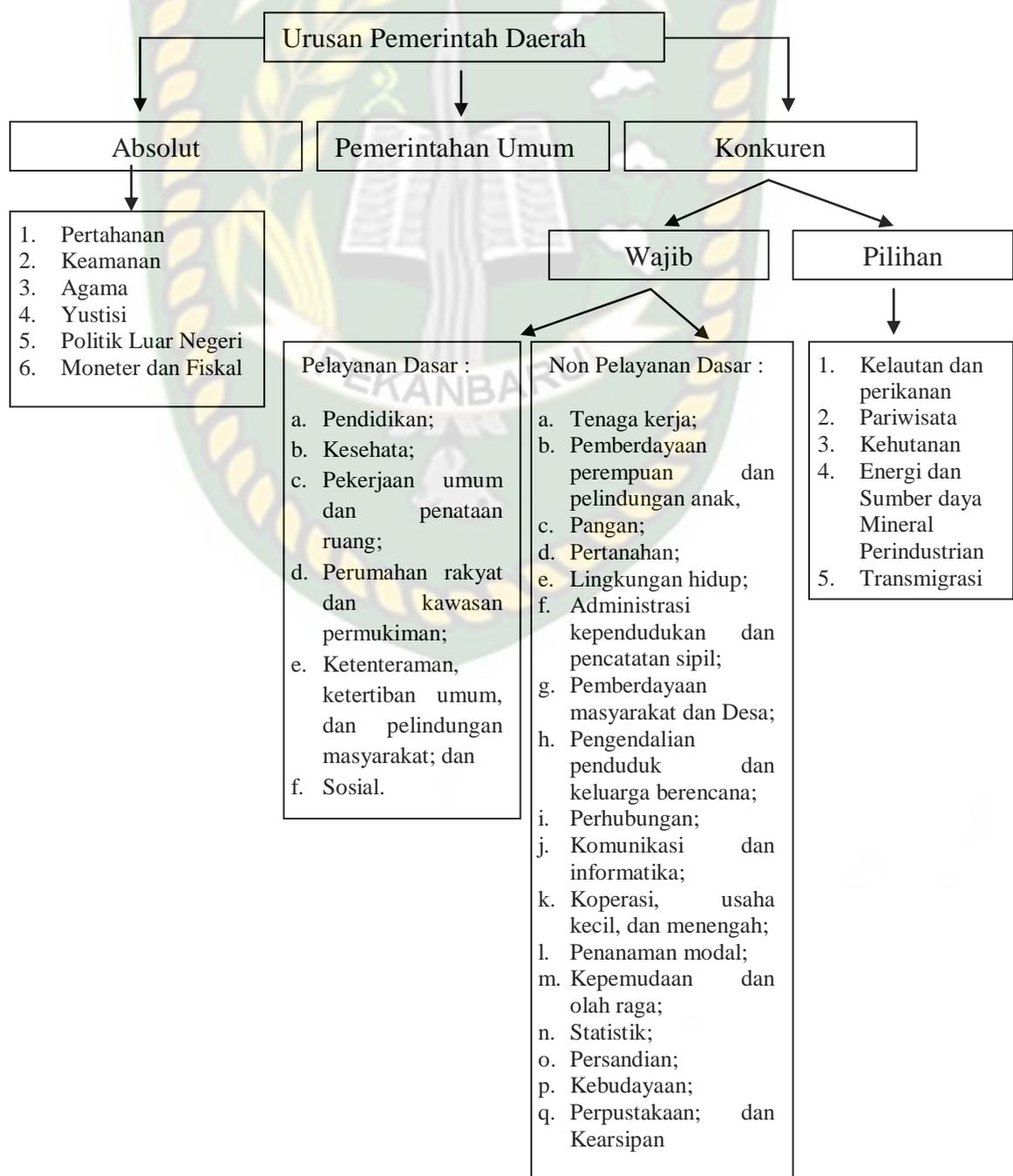
Urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Republik Indonesia

pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan. Berikut menggambarkan pembagian urusan pemerintahan :

Gambar I.1: Pembagian Urusan Pemerintahan



Berdasarkan gambar diatas dimana dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 12 disebutkan bahwa Urusan wajib tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi:

- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan hidup;
- f. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. Penanaman modal;
- m. Kepemudaan dan olah raga;
- n. Statistik;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan; dan
- r. Kearsipan.<sup>2</sup>

Kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan. Menurut Sumarto fungsi pokok pemerintahan dibagi dalam tiga fungsi pokok yaitu :<sup>3</sup>

- a. Pelayanan (*service*)
- b. Pemberdayaan (*empowerment*)
- c. Pembangunan (*development*)

Ketiga fungsi pemerintahan diatas memiliki keterkaitan satu sama lain yaitu :

<sup>2</sup> undang-undang Republik Indonesia No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

<sup>3</sup> Hatifah Sj. Sumarto, 2003. *inovasi, partisipasi dan Good Governace*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta. Hal, 105

- 1) Fungsi pelayanan akan menumbuhkan keadilan dalam masyarakat.
- 2) Fungsi pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat.
- 3) Fungsi pembangunan akan menciptakan kemakmuran bagi masyarakat.

Ketiga fungsi diatas fungsi pemberdayaan memegang peran yang paling penting dari suatu pemerintahan, khususnya pemerintahan yang ada didaerah, karena dari dalam pelayanan itu akan diketahui kualitas suatu pemerintahan begitu pula dengan pemberdayaan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Pekanbaru dalam menunjang potensi guru pengajar.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan tugas dan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktifitasnya, untuk itulah maka pemerintah membentuk system administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat tinggi ke pemerintahan tingkat rendah agar dapat memberikan pelayanan yang optimal terutama dalam menyediakan pelayanan Kartu Tanda Penduduk.

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Pelayanan administrative adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Surat Izin Mengemudi (pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/kota maupun instansi lain yang sejajar) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonom

daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah.<sup>4</sup>

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, dimana Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tanggal 15 Januari 2010. Peraturan mengenai Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian layanan baik berupa barang maupun jasa yang mengandung spirit untuk terciptanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

---

<sup>4</sup> Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini sangatlah memungkinkan masyarakat untuk bisa mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari, seolah-olah tidak ada batasannya. Dengan terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga publik seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan. Sebagai contoh adalah dengan adanya penerapan electronic-KTP yang telah diterapkan di Indonesia.

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu kartu tanda penduduk elektronik atau e-KTP. Yang menjadi dasar hukum e-KTP adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa; penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup, peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Adapun syarat-syarat pemohon dalam pengurusan e-KTP berdasarkan pedoman yang ada meliputi :

1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah / pernah kawin

2. Surat Pengantar RT/RW dan Kepala Desa / Lurah ( tidak atas Nama)
3. Foto copy KK, kutipan akta nikah / Akta kawin bagi penduduk bagi penduduk yang berusia 17 (tujuh belas) tahun, Kutipan akta kelahiran.

Begitu juga dalam pembuatan e-KTP prosedur yang dijalani oleh setiap masyarakat yang melakukana pemohon Rekam Data e-KTP yaitu;

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan.
2. Pemohon menunggu panggilan nomor antrean.
3. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan.
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data.
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan.
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dari pemindaian retina mata.
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Sejak penetapan tersebut, banyak hal yang terjadi dalam penerapan *e-KTP* ini di Kabupaten Rohul, diantaranya adalah terungkap saat adanya (*hearing*) antara pemerintah Kabupaten Rohul dengan DPRD bahwa ketersediaan listrik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rohul masih mengalami kendala, sehingga mengganggu proses penerapan program pusat tersebut.

Kartu tanda penduduk elektronik atau electronic-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat yang secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP yang mana diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan februari 2011. termasuk diantaranya Kabupaten Rohul. Program e-KTP dilatarbelakang oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional diindonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 21 ayat (1) bahwa Kecamatan dibentuk Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan. Hal ini menegaskan bahwa Camat adalah pimpinan di tingkat Kecamatan. Dalam hal ini menggarbarkan bahwa pelaksanaan pemerintahan di kecamatan tidak diseragamkan dalam bentuk pembinaan perangkat kecamatan melainkan pemerintahan daerah kabupaten/kota dapat menyesuaikan sesuai dengan kebutuhan dan tanggung jawab daerah.

Kecamatan Tambusai Utara adalah Kecamatan yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 23.302 KK, jumlah Desa/Kelurahan 11 Jumlah Dusun sebanyak 50, jumlah RT, 96 dan Jumlah RT 297, dengan kepadatan penduduk 125.04 dan luas wilaya seluas 682.25 Km. Hal ini Kecamatan tambusai utara telah menetapkan e-KTP sejak 2011 diseluru desa.

Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah dijadikan dasar oleh kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. Dengan penetapan peraturan ini menjadikan camat memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin sesuai dengan tupoksi serta memperpendek rentang kendali dan pendelegasian wewenang di kecamatan sehingga hal ini dapat memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan e-KTP.

Kecamatan Tambusai Utara telah melaksanakan pelayanan rekam e-KTP sejak 2011 yang terdiri dari 14 desa secara menyeluru 8 desa yang secara optimal telah melaksanakan wajib e-KTP. Pelayanan e-KTP melalui melalui SKPD Discapil di Kecamatan Tambusai Utara menyatakan akan terus memaksimalkan program e-KTP dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar program e-KTP dapat tercapai sesuai dengan target yang diharapkan terpenuhinya identitas masyarakat sampai pedalaman Desa tanpa terkecuali.

Adapun jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada kantor camat Tualang Kabupaten Siak secara umum yaitu :

**Tabel I.1 Jenis Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tambusai Utara**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Urusan
1	Administrasi Kependudukan	Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP) Surat keterangan kartu keluarga (KK) Surat akte kelahiran Surat pindah
2	Surat pengantar perizinan	Surat tempat izin usaha Surat izin mendirikan bangunan (IMB)
3	Surat pengantar keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR)
4	Surat-surat lainnya	Legalisis surat rekomendasi

*Sumber : Kantor Camat Tambusai Utara 2016*

Berdasarkan tabel diatas jenis bentuk pelayanan pada Kantor Kecamatan Tambusai Utara meliputi pelayanan Administrasi Kependudukan, Surat pengantar perizinan, Surat pengantar keterangan. Dalam penelitian ini sipeneliti melihat bagaimana pelayanan Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP) dikantor camat.

Berikut prosentase Jumlah KTP sampai dengan e-KTP Kecamatan Tambusai Utara.

**Tabel I.2 Jumlah Wajib KTP Elektronik di Kabupaten Rokan Hulu 2016**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Jumlah Wajib e-KTP	Kepemilikan e-KTP
1	2	3	4	5
1.	Ujung Batu	27.947	4.682	25.188
2.	Tambusai Utara	23.965	16.876	12.567
3.	Rambah	48.404	27.481	25.290
4.	Tambusai	63.977	3.465	34.465
5.	Kepenuhan	22.908	15.472	11.676
6.	Kunto Darussalam	47.735	28.242	23.628
7.	Rambah Samo	31.571	19.431	18.398
8.	Rambah Hilir	40.294	25.985	25.985
9.	Tambusai Utara	85.306	42.301	39.328
10.	Bagun Purba	18.041	11.454	10.135
11.	Tandun	32.170	21.187	2.187
12.	Kabun	27.477	14.710	13.706
13.	Bonai Darussalam	23.765	9.012	8.11
14.	Pagaran Tapah Darussalam	16.984	10.669	10.669
15.	Kepenuhan Hulu	19.545	9.992	8.815
16.	Pendalian Iv Koto	13.234	8.97	7.762
<b>Jumlah</b>		<b>391.936</b>	<b>323.629</b>	<b>281.954</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rohul 2017*

KTP Elektronik atau e-KTP merupakan inovasi baru strategi yang telah ditetapkan oleh pusat melalui Kementrian Dalam Negeri tentu tidak serta merata dapat diimplementasikan dengan cepat, tepat dan berhasil 100% oleh setiap daerah. Dinamika organisasi dan kondisi geografis setiap Kabupaten/Kota sangat

mempengaruhi efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan penerapan KTP Elektronik ini. Dan ketika Kabupaten Rohul mampu mencapai angka sebagaimana tabel tersebut diatas. Dan saat ini sudah tercatat 16 Kecamatan yang sudah melakukan Online dengan pemerintah pusat dalam proses perekaman data dan kartu tanda penduduk elektronik. Dari beberapa kecamatan di atas masih terjadi kendala di beberapa kecamatan di karenakan sulitnya akses jaringan yang menghubungkan dari kecamatan ke pemerintah pusat serta kurangnya fasilitas yang tersedia di Kantor Camat dalam memberikan pelayanan rekam data e-KTP, hal ini terlihat terutama terutama di kecamatan Tambusai Utara sampai sekarang.

Kecamatan Tambusai Utara telah melaksanakan pelayanan rekam e-KTP sejak 2011 yang terdiri dari 14 desa secara menyeluru 8 desa yang secara optimal telah melaksanakan wajib e-KTP. Pihak kecamatan Tambusai Utara menyatakan akan terus memaksimalkan program e-KTP dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya agar program e-KTP dapat tercapai sesuai dengan target yang diharapkan terpenuhinya identitas masyarakat sampai pedalaman Desa tanpa terkecuali. Berikut prosentase Jumlah KTP sampai dengan e-KTP Kecamatan Tambusai Utara.

**Tabel I.3 Jumlah Wajib KTP dan Realisasi serta Prosentase KTP Sampai dengan KTP Elektronik di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rohul**

No	Desa/Kelurahan	Kepemilikan KTP kuning	Kepemilikan KTP Biru	Kepemilikan e-KTP
1	2	3	4	5
1.	Bangun Jaya	101	340	8.218
2.	Simpang Harapan	109	201	7.256
3.	Pagar Mayang	270	208	5.929
4.	Payung Sekaki	206	198	6.899
5.	Mekar Jaya	190	302	5.867
6.	Tambusai Utara	112	268	7.762
7.	Tanjung Medan	129	179	5.839
8.	Rantau Sakti	280	232	4.798
9.	Mahato Sakti	156	189	5.382
10.	Sukai Damai	199	372	5.661
11.	Mahato	293	280	4.987
Jumlah		2.045	2.769	68.598
Total Keseluruhan		73.412		

*Sumber : Kantor Camat Tambusai Utara, 2016*

Berdasarkan penjelasan diatas dimana Jumlah Wajib KTP di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rohul dengan jumlah desa sebanyak 11 desa/kelurahan yang melaksanakan wajib KTP dengan jumlah kepemilikan KTP kuning sebanyak 2.045 Kepemilikan KTP Biru sebanyak 2.769 serta kepemilikan e-KTP sebanyak 68.598. Hal ini dimana pencapaian penerapan KTP oleh Kantor Camat Tambusai Utara belum secara merata mendapatkan e-KTP dikarenakan kurangnya sosialisasi oleh kantor camat terhadap warganya dan diketahui jumlah penduduk belum sesuai dengan jumlah kepemilikan KTP dimana jumlah penduduk di Kecamatan Tambusai Utara sebanyak 85.306 sedangkan kepemilikan KTP secara menyeluruh sebanyak 73.412. sehingga menimbulkan masih banyak masyarakat belum memiliki KTP serta kepemilikan e-KTP.

Disamping itu, kendala yang sering muncul kecamatan hadapi adalah bahwa alat yang didistribusikan oleh pemerintah masih ditemuinya kendala, sehingga jumlah masyarakat belum puas atas kinerja kantor camatan tambusai dalam pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat dalam menangani pembuatan program e-KTP masih kurang disiplin diketahui sumber daya manusia dalam pelayanan e-KTP masih belum tepat waktu, dimana jam buka untuk melakukan perekaman e-KTP sering terlambat, prosedur yang diberikan terhadap masyarakat cenderung menjadi kendala karena kurangnya pemahaman masyarakat wajib e-KTP.

Penetapan pelayanan prima dengan Standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan sekurangnya meliputi Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk, Pengaduan. Hal ini pemerintah kecamatan Tambusai Utara telah melaksanakan program rekam e-KTP secara merata, namun masih banyak fenomena yang terjadi dilapangan. Adapun fenomena dalam rekam data e-KTP di UPTD Kecamatan Tambusai Utara :

1. Diindikasikan bahwa masih terdapat dalam pelaksanaan pelayanan oleh pegawai Kecamatan Tambusai Utara dalam menangani Rekam Data e-KTP masih kurang disiplin meliputi pelayanan e-KTP masih belum tepat waktu dalam melakukan perekaman e-KTP sering terlambat mulai dari jam 9:00 sampai dengan jam 14:00 Wib dari mulai jam kerja sampai dengan selesai yang seharusnya masuk jam 08:00 Wib sampai dengan

16:00 Wib dan masih ditemui kurangnya pegawai yang dapat mengoperasikan computer yang mengandalkan 2 orang yang seharusnya setiap pegawai dapat mengoperasikan.

2. Diindikasikan bahwa pelayanan e-KTP belum terlaksana dengan baik yang diberikan terhadap masyarakat dimana hal ini masih ditemui masyarakat yang belum memiliki e-KTP melainkan KTP Kuning dan Biru hal ini dapat dilihat pada tabel I.3 bahwa jumlah kepemilikan KTP kuning sebanyak 2.045 Kepemilikan KTP Biru sebanyak 2.769 serta kepemilikan e-KTP sebanyak 68.598. terlihat bahwa jumlah penduduk belum sesuai dengan jumlah kepemilikan KTP dimana jumlah penduduk di Kecamatan Tambusai Utara sebanyak 85.306 sedangkan kepemilikan KTP secara menyeluruh sebanyak 73.412.

Berdasarkan dari uraian permasalahan yang terjadi dalam pelayanan program pembuatan e-KTP kepada masyarakat Kecamatan Tambusai Utara, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Pelayanan Sipil Dalam Rekam Data e-KTP Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Pelayanan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara dalam pelayanan yang diberikan, hal ini terlihat dalam menangani program e-KTP masih kurang disiplin diketahui sumber daya manusia dalam pelayanan e-KTP masih belum tepat waktu, dimana jam buka

untuk melakukan perekaman e-KTP sering terlambat, prosedur yang diberikan terhadap masyarakat cenderung menjadi kendala karena kurangnya pemahaman masyarakat, yang seharusnya Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara dalam menerapkan e-KTP sudah terlaksana dengan baik pelayanan yang dipahami oleh masyarakat serta penyelesaian pembuatan e-KTP sesuai dengan ketentuan peraturan yang ditetapkan.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah pokok yang akan dikaji adalah Bagaimana Pelayanan Sipil Dalam Rekam Data E-KTP Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu ?

#### **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dalam penelitian ini dibatasi masalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan e-KTP.
- b. Prosedur pelayanan yang diberikan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil merupakan proses yang harus dilalui seorang pemohon rekam data e-KTP.
- c. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diselesaikan dalam menyelesaikan rekam data e-KTP

- d. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam rekam data e-KTP.
- e. Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan dalam pembuatan rekam data e-KTP.

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian:**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Untuk Mengetahui Pelayanan Sipil Dalam Rekam Data e-KTP Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.
- b) Untuk Mengetahui hambatan-hambat Pelayanan Sipil Dalam Rekam Data e-KTP Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

#### **2. Manfaat Penelitian**

- a) Bermanfaat Sebagai bahan informasi untuk memahami berbagai kecendrungan perkembangan dinamika yang terjadi dari proses Pelayanan Sipil Dalam Rekam Data e-KTP Di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu.
- b) Bermanfaat sebagai masukan kepada pemerintah untuk dapat mengatasi berbagai hambatan dan kekurangan yang terdapat dalam proses pelayanan publik dalam Rekam Data e-KTP tersebut.