

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

---

**ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KECAMATAN BUNUT  
KABUPATEN PELALAWAN**

**SKRIPSI**

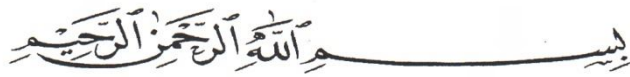
Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

Oleh :

**RENI NURAINI SARTIKA**  
**NPM : 177310744**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU  
2020**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau SI pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari kesempumaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan usulan penelitian yang berjudul **Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan usulan penelitian ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.

2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Budi Mulianto, S. IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP. M.Si selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak-bapak, Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Bapak/Ibu Kepala dan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan yang telah membantu dalam penyelesaian usulan penelitian ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
8. Ayahanda dan Ibunda tersayang atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan

kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon seraya bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Mei 2020

Penulis Ttd.

**Reni Nuraini Sartika**



## DAFTAR ISI

|                                                         |             |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....</b>                  | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                               | <b>x</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>                  | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                   | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....                         | 1           |
| B. Perumusan Masalah.....                               | 12          |
| C. Tujuan Penelitian.....                               | 13          |
| D. Kegunaan Penelitian .....                            | 14          |
| <b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....</b> | <b>15</b>   |
| A. Studi Kepustakaan .....                              | 15          |
| B. Penelitian Terdahulu.....                            | 42          |
| C. Kerangka Pikir.....                                  | 42          |
| D. Konsep Operasional .....                             | 44          |
| E. Operasional Variabel.....                            | 45          |
| F. Teknik Pengukuran.....                               | 46          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                   | <b>51</b>   |
| A. Tipe Penelitian.....                                 | 51          |
| B. Lokasi Penelitian .....                              | 51          |
| C. Populasi dan Sampel.....                             | 51          |
| D. Teknik Penarikan Sampel.....                         | 52          |
| E. Jenis dan Sumber Data .....                          | 52          |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                        | 53          |
| G. Teknik Analisis Data .....                           | 54          |
| H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....                      | 56          |

|               |                                                                                                         |            |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB IV</b> | <b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>                                                            | <b>59</b>  |
|               | A. Gambaran Umum Kab. Pelalawan .....                                                                   | 59         |
|               | B. Gambaran Umum Dinas Dukcapil Kab. Pelalawan .....                                                    | 60         |
| <b>BAB V</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                             | <b>69</b>  |
|               | A. Identitas Subjek penelitian .....                                                                    | 69         |
|               | B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Layanan Pengurusan E-KTP<br>Di Dinas Dukcapil Kab. Pelalawan ..... | 71         |
|               | C. Faktor-Faktor Menghambat Dalam Pengurusan E-KTP<br>Dilakukan Oleh UPTD Dukcapil Kab. Pelalawan ..... | 95         |
| <b>BAB VI</b> | <b>PENUTUP .....</b>                                                                                    | <b>98</b>  |
|               | A. Kesimpulan.....                                                                                      | 98         |
|               | B. Saran .....                                                                                          | 99         |
|               | <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>                                                                         | <b>101</b> |
|               | <b>HASIL DOKUMENTASI.....</b>                                                                           | <b>104</b> |
|               | <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                   | <b>107</b> |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                                                                                                                                  | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| I.1. Jumlah Penerbitan E-KTP di Kabupaten Pelalawan Tahun 2018-2019.....                                                                                                                                               | 4       |
| II.1 Konsep Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan .....                                      | 45      |
| III.1 Jadwal waktu penelitian tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan .....                                                    | 52      |
| 4.1 Kabupaten Pelalawan Menurut Luas Wilayah Kecamatan .....                                                                                                                                                           | 59      |
| 4.2. Penduduk Kabupaten Pelalawan Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan.....                                                                                                                                             | 60      |
| V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur .....                                                                                                                                                                | 69      |
| V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                                                                                                        | 70      |
| V.3 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....                                                                                                                                                  | 71      |
| V.4. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....     | 73      |
| V.5. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....        | 75      |
| V.6. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Responsivenee dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan ..... | 76      |

|       |                                                                                                                                                                                                                     |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| V.7.  | Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Responsivenee dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....      | 78 |
| V.8.  | Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan ..... | 80 |
| V.9.  | Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....    | 82 |
| V.10. | Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Realibility dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....     | 83 |
| V.11. | Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Realibility dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....        | 85 |
| V.12. | Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator tangible dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....        | 86 |
| V.13. | Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator tangible dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan....             | 88 |
| V.14. | Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....         | 88 |
| V.15. | Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan....              | 91 |
| V.16. | Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan .....                            | 92 |

|                                                                                                                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan ..... | 93 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar II. 1. Kerangka Pikiran Kualitas Layanan E-KTP Kantor UPTD  
Kec. Bunut Kab. Pelalawan..... 43



## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian seminar usulan penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reni Nuraini Sartika  
NPM : 177310744  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Usulan penelitian : Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar usulan penelitian ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah usulan penelitian ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 07 Juni 2021  
Pelaku Pernyataan,



**Reni Nuraini Sartika**

**ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KECAMATAN BUNUT  
KABUPATEN PELALAWAN**

**ABSTRAK**

Oleh

**RENI NURAINI SARTIKA**

**NPM : 177310744**

Salah satu bidang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Bidang Pencatatan Sipil. Catatan sipil adalah Catatan Kependudukan / kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwanya yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. Program e-KTP diluncurkan oleh kementerian dalam negeri repolik Indonesia pada bulan februari 2011 dimana pelaksanaannya dibagi dua tahap. Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari kesungguhan disudcupil dalam melaksanakan program perekaman e-KTP dipemerintahan Kabupaten Pelalawan. Permasalahan yang ditemui Dalam proses perekaman e-ktp alat yang digunakan untuk merekam juga sangat terbatas dan jaringan pada alat rekam tersebut yang sering mengalami gangguan sehingga dalam pelaksanaan perekaman tidak dapat cepat selesai dan masyarakat harus melakukan perekaman berulang kali. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan menjelaskan Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan serta faktor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, pengamatan dan dokumentasi. Jenis dan sumber data yang digunakan dana primer dan sekunder. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan, Pegawai perekaman e-ktp dan masyarakat yang mengurus E-KTP di Kecamatan Bunut sebanyak 56 orang. Hasil penelitian yaitu Pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik sebanyak 64%. Hambatan dalam penelitian ini adalah hambatan internal dan eksternal.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pengurusan, Kependudukan**

**ANALYSIS OF SIGNATURE CARD MANAGEMENT SERVICES AT  
TECHNICAL IMPLEMENTING UNITS OF DINAS KECAMATAN  
BUNUT PELALAWAN DISTRICT**

**ABSTRACT**

**By**

**RENI NURAINI SARTIKA  
NPM: 177310744**

One of the fields in the Population and Civil Registration Service office is the Civil Registration Sector. A civil registry is a residence / citizenship record by the government to provide a legal position for events that result in civil law consequences for a person from birth to death. The e-KTP program was launched by the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia in February 2011 where its implementation was divided into two stages. This success is certainly inseparable from the seriousness of the Dukcapil in implementing the e-KTP recording program in the Pelalawan Regency administration. Problems encountered in the e-KTP recording process, the device used for recording was also very limited and the network on the recording device often experienced interference so that the recording could not be completed quickly and the community had to record repeatedly. The purpose of this research is to analyze and explain the Identity Card Management Service at the Technical Implementation Unit of the Bunut District Office, Pelalawan Regency and its inhibiting factors. The research method used is a quantitative method with data collection through interviews, questionnaires, observation and documentation. Types and sources of data used are primary and secondary funds. The population and sample in this study were the Head of the Technical Implementation Unit of the Bunut Subdistrict, Pelalawan Regency, employees of e-ID card recording and the community who administered E-KTP in Bunut District as many as 56 people. The results of the study were the implementation of the management service for making E-KTP by the Department of Population and Civil Registration of Pelalawan Regency in the category of quite good as much as 64%. The obstacles in this research are internal and external obstacles.

**Keywords: Public Service, Management, Population**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan Undang-Undang 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Untuk mencapai tujuan Negara tersebut di susunlah pemerintahan secara bertingkat mulai dari pusat sampai ke daerah. Hal ini sejalan dengan isi Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Tugas-tugaspokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan(*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah sebagai konsekuensi dilaksanakannya asas desentralisasi memang telah banyak memberikan angin segar, terutama terhadap daerah. Dengan dijalankan sistem desentralisasi ini berarti daerah diberikan kewenangan yang luas untuk mengatur rumah tangganya secara otonom. Pada hakikatnya tujuan dari keberadaan otonomi daerah ini adalah untuk memberi peluang pada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan-urusan pemerintahan baik urusan wajib maupun urusan pilihan.

Dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, maka disusunlah Pemerintahan Indonesia sebagai Negara Kesatuan yang mempunyai 2 bentuk pemerintahan yaitu pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Dalam pasal 18 disebutkan wilayah Indonesia di bagi atas wilayah provinsi dan provinsi dibagi kedalam Kabupaten atau Kota.

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap kedudukan, tugas dan wewenang Pemda, maka dikeluarkanlah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-undang ini menekankan pada daerah agar mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah. Berdasarkan pasal 9 UU No. 23 Tahun 2014 pemerintah pusat menyerahkan sejumlah urusan pada daerah, Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan

pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan tersebut yaitu :

- a. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
- b. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
- c. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Urusan Pemerintahan Wajib terdiri atas :

1. Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar, terdiri dari :
  - a) Pendidikan
  - b) Kesehatan
  - c) pekerjaan umum dan penataan ruang
  - d) perumahan rakyat dan kawasan permukiman.
  - e) ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
  - f) social
2. Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, terdiri dari :
  - 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.

Berdasarkan Undang-Undang diatas maka pengurusan kartu tanda penduduk termasuk dalam urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai daerah otonomi, maka beberapa daerah diberi pula tanggung jawab untuk melaksanakan urusan-urusan wajib pemerintahan yang salah satu diantaranya adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil, sehubungan dengan tugas tersebut maka pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan berdasarkan Perda tentang pembentukan struktur organisasi tata laksana, maka dibentuklah suatu dinas yang menangani bidang kependudukan dan catatan sipil.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok dimaksud, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
- b. Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- c. Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- d. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.

- f. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- g. Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- h. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- i. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan.
- j. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah.
- k. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya.
- m. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Administrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan.
- n. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- o. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan.
- p. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pendaftaran Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan.
- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.
- r. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.

Salah satu bidang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Bidang Pencatatan Sipil. Catatan sipil adalah Catatan Kependudukan / kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwanya yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. Akta Catatan Sipil adalah Akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu Kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini sangat lah memungkinkan masyarakat mengakses informasi apa saja yang mereka butuh kan dalam kehidupan sehari-hari, seolah olah tidak ada batasan nya. Dengan terintegrasiinya sistem teknologi dan informasi ini juga

berdampak kepada lembaga public seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai dintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan sebagai contoh adanya penerapan elektronik-government (egovernment) yang sudah mulai diterapkan diindonesia.

Tidak disangkal lagi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi. dimana adanya teknologi juga meningkatkan pelayanan public yang ada didaerah-daerah sehingga pelayanan pun akan menjadi jauh lebih baik dan mudah dikontrol oleh pemerintah pusat, denngan kemajuan teknologi dan komunikasi pemerintah juga melakukan penerapan program kartu tanda penduduk elektronik atau disebut e-KTP.

Untuk lebih memudahkan dalam penyimpanan data serta menghambat seseorang mempunyai KTP ganda serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Maka pemerintah menerapkan KTP berbasis elektronik atau disebut kartu tanda penduduk elektronik. e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfumgsi secara komputerisasi. secara sederhana e-KTP berasal dari elektronik KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan pengendalian baik secara administrasi atau pun teknologi informasi dengan bernasis pada basis data kependudukan nasional. Adapun SOP Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), yaitu :

#### 1.Persyaratan Permohonan

- a. penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang belum memilikiKTP:

penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:

- 1) NIK, dan
  - 2) Fotokopi Kartu Keluarga.
- b. Persyaratan penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang sudah memiliki E-KTP dan pindah alamat penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
- 1) E-KTP dengan alamat tempat tinggal asal;
  - 2) Surat Keterangan Pindah dari daerah asal; dan
  - 3) Foto copy Kartu Keluarga.
- c. Persyaratan penerbitan E-KTP secara reguler bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki E-KTP Penduduk Orang Asing melapor kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa:
- 1) NIK,
  - 2) Fotokopi Kartu Keluarga; dan
  - 3) Fotokopi Kartu Izin Tinggal Tetap.

## 2. Prosedur

- a. Tata cara penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang belum memiliki E-KTP:
- 1) Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
  - 2) Petugas di tempat pelayanan E-KTP memproses dengan tata cara:
    - a) Merekam isi formulir permohonan E-KTP ke dalam data base kependudukan;
    - b) Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
    - c) Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata;
    - d) Membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan E-KTP pada Formulir Permohonan;
    - e) Formulir permohonan sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan Perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk;
    - f) Melakukan penyimpanan data sebagaimana dimaksud pada angka 3) dan biodata penduduk ke dalam database di tempat pelayanan E-KTP;
    - g) Data yang disimpan dalam database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
    - h) Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
    - i) Hasil identifikasi sidik jari penduduk apabila:
      - identitas tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan E-

KTP; dan

- identitas ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan E-KTP.
  - j) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi ke dalam blangko E-KTP;
  - k) Setelah dilakukan personalisasi, Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan mendistribusikan E-KTP ke tempat pelayanan E-KTP;
  - l) Menerima E-KTP dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk;
  - m) Hasil verifikasi sidik jari penduduk:
    - apabila datanya sama, maka E-KTP diberikan kepada penduduk;
    - apabila datanya tidak sama, maka E-KTP tidak diberikan kepada penduduk.
  - n) Dalam hal terdapat data yang tidak sama Petugas di tempat pelayanan E-KTP mengembalikan E-KTP ke Kementerian Dalam Negeri melalui Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan untuk dimusnahkan.
  - o) Penduduk dapat mengambil E-KTP apabila membawa Formulir Permohonan
  - p) Database kependudukan dikonsolidasikan dan disimpan dalam database kependudukan Kementerian Dalam Negeri.
- b. Tata cara penerbitan E-KTP secara reguler bagi penduduk WNI yang sudah memiliki E-KTP dan pindah alamat:
1. Penduduk melapor kepada petugas di tempat pelayanan E-KTP, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
  2. Petugas di tempat pelayanan E-KTP memproses dengan tata cara:
    - a. Merekam NIK yang tercantum dalam E-KTP yang lama dan mengembalikan E-KTP dengan alamat yang lama kepada pemiliknya;
    - b. Memproses pencetakan/personalisasi E-KTP dengan alamat yang baru; dan
    - c. Menyerahkan E-KTP dengan alamat yang baru kepada pemiliknya sekaligus menarik E-KTP dengan alamat yang lama.
- c. Tata cara penerbitan E-KTP secara reguler bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang belum memiliki E-KTP;
1. Penduduk Orang Asing melapor kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan.
  2. Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota memproses dengan tata cara:
    - a. Merekam isi formulir permohonan E-KTP ke dalam database kependudukan;
    - b. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
    - c. Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris mata penduduk Orang Asing;

- d. Membubuhkan tanda tangan dan stempel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Formulir Permohonan;
  - e. Formulir permohonan sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris mata penduduk Orang Asing;
  - f. Melakukan penyimpanan data dan biodata penduduk ke dalam database Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan;
  - g. Data yang disimpan dalam database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di pusat data Kementerian Dalam Negeri;
  - h. Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
  - i. Hasil identifikasi sidik jari penduduk Orang Asing apabila:
    - 1) Identitas tunggal, data dikembalikan ke Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan
    - 2) Identitas ganda, dilakukan klarifikasi di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan.
  - j. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi ke dalam blangko E-KTP; dan
  - k. Setelah dilakukan personalisasi petugas di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari penduduk Orang Asing
  - i. Hasil verifikasi sidik jari penduduk;
    - 1) Apabila datanya sama maka E-KTP diberikan kepada penduduk; dan
    - 2) Apabila datanya tidak sama maka E-KTP tidak diberikan kepada penduduk.
    - 3) Dalam hal terdapat data yang tidak sama petugas di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan mengembalikan E-KTP ke Kementerian Dalam Negeri untuk dimusnahkan.
    - 4) Penduduk Orang Asing dapat mengambil E-KTP apabila membawa Formulir Permohonan.
    - 5) Data base Kependudukan dikonsolidasikan dan disimpan dalam data base kependudukan Kementerian Dalam Negeri.
3. Jangka Waktu  
 Jangka waktu penyelesaian paling lambat 14 (empat belas) hari setelah persyaratan lengkap.
4. Biaya  
 Penerbitan E-KTP tidak di pungut Biaya/Gratis.

Program e-KTP diluncurkan oleh kementerian dalam negeri republik Indonesia pada bulan februari 2011 dimana pelaksanaannya dibagi dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 april 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Ada pun dasar hukum penerapan KTP elektronik secara nasional adalah Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerapan KTP berbasis NIK secara nasional.

Dalam surat pernyataan bersama yang merujuk pada surat edaran menteri dalam negeri nomor 471.13/1565A/sj tanggal 29 april 2011, perihal penerbitan NIK tahun 2011 dan pemantapan persiapan penerapan KTP elektronik tahun 2012, yang dimana dalam surat pernyataan tersebut secara bersamaan menyatakan kesanggupan untuk menerbitkan NIK tahun 2011 dan pemantapan persiapan penerapan KTP elektronik tahun 2012 di Kabupaten Pelalawan.

Pemerintah Kabupaten Pelalawan launching perekaman data program perekaman data pada tanggal 13 maret 2012 dimana Kabupaten Pelalawan termasuk melakukan perekaman tahap ke 2 dimana jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan sebanyak 517.577 dengan wajib KTP sebanyak 337.901 jiwa. tahap perekaman data memakan waktu antara 7-10 menit per orang, sehingga diperlukan waktu antara 41.544- 59.346 jam untuk menyelesaikan tahap 16 kecamatan.

Jika dalam sehari 64 operator di 16 kecamatan atau 4 operator perkecamatan bisa bekerja aplus 12 jam perhari, operator baru bisa menyelesaikan perekaman data terhadap wajib e-KTP dalam 216 hari atau 7 bulan 15 hari maka

diperlukan waktu lembur hingga larut malam untuk mensukseskan perekaman e-KTP di Kabupaten Pelalawan.

Selain mencanangkan waktu lembur bagi operator, Disdukcapil juga memberikan biaya insentif bagi operatornya. Bukan hanya dari pemerintah daerah saja dukungan diberikan juga pada masyarakat Kabupaten Pelalawan ini terlihat banyaknya masyarakat yang datang ke kantor camat dan terbukti pada hari pertama dalam perekaman e-KTP sudah mencapai 1.567 warga atau 0.51 % dari target e-KTP 323.629 yang ditetapkan oleh menteri dalam negeri.

Pemerintah Kabupaten Pelalawan juga memberikan surat edaran kepada seluruh perusahaan agar karyawan nya melakukan perekaman e-KTP hal ini disampaikan melalui media masa maupun media cetak, dan juga diberbagai acara bupati ataupun wakil bupati di Kabupaten Pelalawan. Tidak saja masyarakat, aparatur pemerintah juga selalu diingatkan pada apel-apel gabungan pada hari senin dan kamis untuk melaksanakan perekaman sekaligus memberikan informasi kepada keluarga dan tetangganya secara berantai agar masyarakat tidak ketinggalan informasi. Diharapkan informasi program perekaman e-KTP bisa menyebar hingga ke pelosok desa. ini terbukti bahwa perekaman e-ktp di Kabupaten Pelalawan bisa berhasil. Berdasarkan perolehan data dari Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan diketahui jumlah pengurusan E-KTP sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah Penerbitan E-KTP di Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan Tahun 2018-2019**

| No. | Tahun | Jumlah Penerbitan E-KTP |
|-----|-------|-------------------------|
| 1.  | 2018  | 956 orang               |
| 2.  | 2019  | 1.014 orang             |

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Pelalawan, 2020

Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari kesungguhan disdukcapil dalam melaksanakan program perekaman e-KTP dipemerintahan Kabupaten Pelalawan.

Fenomena yang dijumpai dilapangan yaitu :

1. Jumlah pegawai dalam pelaksanaan program perekaman e-ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan sangat terbatas. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil observasi peneliti hanya menemukan 5 orang pegawai di dalam ruangan perekaman e-ktp tersebut sementara masyarakat yang dilayanai lebih dari 10 orang. Hal ini dapat berdampak pada keterlambatan penerbitan e-ktp.
2. Dalam proses perekaman e-ktp alat yang digunakan untuk merekam juga sangat terbatas dan jaringan pada alat rekam tersebut yang sering mengalami gangguan sehingga dalam pelaksanaan perekaman tidak dapat cepat selesai dan masyarakat harus melakukan perekaman berulang kali.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk lebih memudahkan dalam penyimpanan data serta menghambat seseorang mempunyai KTP ganda serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Maka pemerintah menerapkan KTP berbasis elektronik atau disebut kartu tanda penduduk elektronik. e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. secara sederhana e-KTP berasal dari elektronik KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan pengendalian baik secara administrasi atau pun teknologi informasi dengan bernasis pada basis data kependudukan nasional. Namun dalam memberikan pelayanan pada pengurusan E-KTP tersebut, banyak dijumpai beberapa permasalahan yang dapat menghambat penyelesaian E-KTP tersebut. Berpangkal dari latar belakang diatas serta fenomena/gejala yang telah diuraikan, maka masalah pokok yang ingin penulis teliti adalah **“Bagaimana Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan?”**.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan.
- b. Untuk menganalisis dan menjelaskan hambatan-hambatan dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Sedangkan kegunaan penelitian ini antara lain :

1. Sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan E-KTP.
2. Sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan.
3. Hasil penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan (guna teoritis).

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### A. STUDI KEPUSTAKAAN

##### 1. Konsep Pemerintahan

Sebagai kerangka acuan berfikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini penulis akan memaparkan konsep-konsep atau teori-teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan diatas.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik.

Sebagaimana kita ketahui bersama, dalam studi ilmu politik gejala pemerintahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pusran kekuasaan. Bahkan menurut Kuper (2000: 418), istilah *government* (pemerintahan) dan segala bentuk implikasinya merupakan jantung dari studi ilmu politik. Demikian salah satu alasan mengapa ilmu pemerintahan pada umumnya sulit melepaskan diri dari bayang-bayang ilmu politik (Ndraha, 2005:7).

Ndraha (2005 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi,

mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan *civil*.

Menurut Sedarmayanti (2004:9) Pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Terselenggaranya good governance merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan system pertanggung jawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Sedarmayanti (2004:64)

Pemerintahan adalah gejala yang kompleks dan berkembang setua dunia ini. Ia menjadi bermakna ketika mampu memberi arti seluas-luasnya bagi kemaslahatan banyak orang. Kondisi ini mensyaratkan agar pemerintahan dapat berkembang sebagai cara pengelolaan kehidupan bersama yang bermanfaat dan dapat diterima secara universal melalui distribusi nilai secara wajar dan merata. Dengan pemahaman itu, maka keterlibatan segenap masyarakat sebagai pemetik

manfaat dalam segala proses pemerintahan diharapkan mampu melahirkan kesejahteraan yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Tanpa itu, pemerintahan lebih terlihat sebagai segala sebaliknya, yakni dapat menimbulkan dampak buruk dan penderitaan dimana-mana.

Pemerintahan merupakan suatu fenomena yang awal dan perkembangannya selalu berkaitan dengan hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Ungkapan yang sederhana ini ternyata di dalam prakteknya merupakan suatu pemahaman yang rumit dan memiliki pengaruh yang begitu besar dalam tatanan kehidupan pemerintahan negara pada dewasa ini.

Bagian terakhir dari pembedaan terminologi pemerintahan oleh Finer menyisakan satu pengertian yang menarik, yaitu hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Menurutnya (dalam Kuper, 2000: 419) relasi antara pemerintah dan yang diperintah berkaitan dengan sejumlah mana peranan pemerintah dalam melakukan intervensi terhadap warga negara bagi upaya mencapai tujuan. Dalam fenomena yang lazim, sebagian pemerintah yang menganut paham demokrasi berupaya meminimiliasi intervensi terhadap kebebasan individu. Pemerintah demokratis biasanya menyadarkan dirinya sebagai “pelayan” bagi masyarakatnya. Sebaliknya, pemerintahan totaliter lebih memaksimalkan upaya untuk sedapat mungkin menyentuh kebebasan individu dengan menyadarkan diri sebagai “majikan” bagi mereka yang diperintah. Sekalipun demikian, keduanya memiliki alasan yang dapat diterima, baik karena kondisi masyarakat maupun keinginan dari mereka yang sebagai pemerintah.

Pemerintahan merupakan gejala yang lebih umum dibandingkan terminologi pemerintah itu sendiri. Pemerintahan menunjukkan kepada aktivitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Ia tidak saja merujuk pada pemerintah itu sendiri, namun berkaitan pula pada aktivitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengarahkan, menegdalikan, mengatur semua hal yang berkaitan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara, pemilik suara (*voters*) maupun para pekerja (*workers*). Jika peran pemerintah sebatas pada otoritas politik semata guna menjaga ketentraman dan ketertiban umum melalui fungsi eksekutifnya, maka menurut Kuper (2000:417), pemerintah lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum serta pengelolaan sumber daya umum. Dalam konteks itu, menurut Robinson setidaknya terdapat 3 nilai penting yang menjadi sentrum dalam pembicaraan pemerintahan, yaitu; *akuntabilitas*, *legitimasi*, dan *transparansi*. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa besar efektivitas pengaruh dari mereka yang diperintah terhadap orang yang memerintah. Atau dalam bahasa sederhana adalah seberapa besar tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintahnya. Legitimasi menunjukkan pada hak negara untuk menjalankan kekuasaan terhadap warga negaranya serta seberapa jauh kekuasaan tersebut dipandang sah untuk diterapkan. Hal ini berkaitan dengan seberapa wajar dan pantas kekuasaan pemerintah patut dilakukan, mengingat pemerintah adalah produk dan representasi dari masyarakat itu sendiri. Transparansi berhubungan dengan seberapa terbuka negara dalam menciptakan mekanisme untuk menjamin akses umum dalam pengambilan keputusan. Ini berkaitan dengan seberapa besar keterlibatan masyarakat dalam

proses pengambilan keputusan yang meyakinkan mereka sebagai bagian dari semua konsekuensi yang akan terjadi (Labolo:2006,20)

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga public dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan yang menjalankan pemerintahan di sebut pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2000:13) antara lain:

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selanjutnya C.F Strong dalam Syafiie (2005:22) mengemukakan maksudnya pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, ke dalam dan luar. Oleh karena itu,

pertama, harus mempunyai kekuatan militer, atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua, harus mempunyai kekuatan legislative atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga, harus mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Ilmu pemerintahan adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh masyarakat setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan masyarakat ( baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis. (Nurcholis, 2005 : 112)

Pemerintah dalam arti sempit adalah eksekutif yang melaksanakan fungsi menjalankan undang-undang, yaitu sekelompok orang yang diberi tugas untuk merencanakan, mengumpulkan, menyusun, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengarahkan segenap upaya masyarakat/penduduk suatu Negara dalam rangka mencapai tujuan Negara yang telah ditetapkan.

Kemudian berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota adalah merupakan daerah yang diberikan hak otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah.

Selanjutnya Dinas Daerah adalah unsure pelaksana pemerintahan daerah. Dinas kabupaten/Kota merupakan unsure pelaksana pemerintahan Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. (Nurcholis, 2005 : 132)

Pemerintah agar dapat mewujudkan kesejahteraan umum sebagai tujuan Negara perlu melakukan upaya-upaya, diantaranya dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan bernegara sehingga tujuan Negara dapat terwujud. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang berarti peraturan yang mengatur aspek-aspek kehidupan masyarakat Negara diharapkan apa yang menjadi tujuan dari penyelenggara Negara dapat dicapai.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Kabupaten/Kota merupakan organisasi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat secara adil dan merata termasuk dalam bidang transportasi dan perhubungan ini, maka salah satu aktivitas yang dilakukan pemerintah melalui instansi teknis dinas adalah memberi informasi yang kemudian dijadikan bahan dalam membuat kebijakan dalam bidang perhubungan dan mengawasi penerapan kebijakan yang telah dibuat.

## 2. Manajemen Pemerintahan

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2005:268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2004:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001:9) adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (oraganisasi)
- c. *Staffing* (kepegawaian)
- d. *Motivating* (motivasi)
- e. *Controlling* (pengawasan)

Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Zulkilfli, 2005 : 28) fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pembuat Keputusan
- c. Pengarahan
- d. Pengorganisasian
- e. Penyempurnaan

Menurut Salam (2007:176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh ketetapan MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Sukarno (2002 : 70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan,

dan dikomandokan.

### 3. Konsep Organisasi Pemerintah

Definisi organisasi sangat beragam, selain itu orientasi definisi maupun fokusnya juga berbeda-beda. Mahsun (2006:1) menjelaskan bahwa organisasi sering dipahami sebagai kelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Tidak jauh berbeda dengan definisi diatas, Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa organisasi adalah sebuah unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua individu atau lebih, dan berfungsi dalam suatu dasar yang relatif terus-menerus guna mencapai satu atau serangkaian tujuan bersama.

Selain itu, Sulistyani (2009:41) menjelaskan definisi organisasi dengan mengklasifikasikan definisi organisasi menjadi tiga, yaitu:

1. Organisasi dipandang sebagai kumpulan orang
2. Organisasi dipandang sebagai proses pembagian kerja
3. Organisasi dipandang sebagai system

Dari beberapa definisi organisasi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa organisasi adalah sekumpulan orang yang terkoordinasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistyani (2009:55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Selain itu, menurut

penelaahan peneliti atas penjelasan Mahmudi (2011) dapat terlihat bahwa Mahmudi memandang organisasi publik sebagai instansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial.

Sedikit berbeda dengan definisi organisasi publik di atas, Mahsun (2006:14) menjelaskan bahwa “Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi *non profit* dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.”

Berdasarkan beberapa definisi di atas mengenai organisasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

Karakteristik organisasi publik berbeda dengan organisasi lain. Konsep „publik” memiliki makna bahwa organisasi publik memiliki area orientasi pada sektor publik. Sulistyani (2009:54) mengartikan istilah „publik” sebagai pelanggan, yaitu seluruh masyarakat yang dilayani melalui lembaga atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Lebih lanjut Sulistyani (2009:55) menjelaskan bahwa “Organisasi publik sebagai lembaga-lembaga negara, instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Organisasi publik bergerak di lapangan pelayanan publik yang

merupakan kewajiban negara, sehingga tidak berkaitan dengan kewajiban mencari laba (*non profit oriented*).”

#### 4. Konsep Dekonsentrasi

Pengertian Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada daerah sebagai wakil pemerintah dan / atau perangkat pusat di daerah. Dalam Negara kesatuan seperti Indonesia, pelimpahan wewenang tersebut adalah dari pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintah dan / atau perangkat pusat di daerah disebut juga dengan instansi vertikal, yaitu perangkat departemen dan / atau lembaga pemerintah non departemen di daerah (Pasal 1 angka 8 UU No.32 Tahun 2004).

Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang administrasi dari suatu pemerintah pusat kepada pejabat daerah. Pelimpahan wewenang hanya sebagai kewenangan administrasi saja, untuk kewenangan politik tetap di tangan pemerintahan pusat. Jadi Dekonsentrasi bisa dikatakan sebagai kombinasi antara sentralisasi dan desentralisasi.

Dekonsentrasi sebenarnya sentralisasi juga tapi lebih halus dari pada sentralisasi. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang administrasi dari pemerintah pusat kepada pejabatnya yang berada pada wilayah Negara di luar kantor pusatnya. Dalam konteks ini yang dilimpahkan adalah wewenang administrasi bukan wewenang politik tetap dipegang oleh pemerintah pusat.

Pejabat pemerintah pusat yang berada di wilayah Negara adalah pejabat yang diangkat oleh pemerintah pusat, dan ditempatkan pada wilayah – wilayah tertentu sebagai wilayah kerjanya.

Rondinelli (2006:94) menjelaskan bahwa dekonsentrasi adalah penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggung jawab administrasi kepada cabang departemen atau badan pemerintah yang lebih rendah. Harold F. Aldefer (2008:24) menjelaskan, pelimpahan wewenang dalam bentuk dekonsentrasi semata – mata menyusun unit administrasi baik tunggal ataupun dalam hierarki, baik itu terpisah ataupun tergabung, dengan perintah mengenai apa yang seharusnya mereka kerjakan atau bagaimana mengerjakannya.

Dalam dekonsentrasi tidak ada kebijakan yang dibuat ditingkat lokal serta tidak ada keputusan fundamental yang diambil. Badan– badan pusat memiliki semua kekuasaan dalam dirinya sementara pejabat lokal merupakan bawahan sepenuh – purnya dan mereka hanya menjalankan perintah.

Menurut Smith (2007:34) dekonsentrasi mempunyai cirri – cirri sebagai berikut :

1. Pelimpahan wewenang untuk melaksanakan fungsi – fungsi tertentu yang dirinci dari pemerintah pusat kepada pejabat pemerintah pusat yang ada di daerah.
2. Penerima wewenang adalah pejabat pemerintah pusat yang ada di daerah.
3. Tidak mencakup kewenangan untuk menetapkan kebijakan dan wewenang untuk mengatur.
4. Tidak menciptakan otonomi daerah dan daerah otonom tapi menciptakan wilayah administrasi.

5. Keberadaan field administration berada dalam hierarki organisasi pemerintah pusat.
6. Menunjukkan pola hubungan kekuasaan intra organisasi.
7. Menciptakan keseragaman dalam struktur politik.

Dalam dekonsentrasi yang dilimpahkan hanya kebijakan administrasi (implementasi kebijakan politik) sedangkan kebijakan politiknya tetap berada pada pemerintah pusat. Oleh karena itu, pejabat yang disertai pelimpahan wewenang tersebut adalah pejabat yang mewakili pemerintah pusat, bukan dipilih oleh rakyat yang dilayani. Karena itu, pejabat tersebut bertanggung jawab kepada pejabat yang mengangkatnya yaitu pejabat pusat, bukan kepada rakyat yang dilayani.

## **5. Pelayanan**

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materiil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena

pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati

hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah mengutungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo, 2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organisasi adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long tern fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada di setiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Sedangkan menurut Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.

4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Selain itu menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Alwis (2002:36) pelayanan umum adalah Komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna

keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada di pihak masyarakat, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau masyarakat, dikaitkan dengan pelayanan umum, maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

## **6. Pelayanan Publik**

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti yang dijelaskan Thoha dalam JIANA (2005:97) bahwa : Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi

pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan.

Menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Mustopadidjaj(1999:56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dihayati benar-benar oleh para penyelenggara pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pembuatan standar pelayanan dijelaskan dalam Kepmenpan No 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Muatan yang sekurang-kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan pelayanan Publik dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebtan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisikdanmental.

## **7. Kualitas Pelayanan**

Dwiyanto (1995:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya Dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama

dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebahagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa/pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Secara sederhana, Fandy, Gregorius & Dadi (2008:67) mengatakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bias didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:86) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut.

Sedangkan Kantz (200:59) mengatakan kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif konsumen.

Definisi kualitas menurut Mursia (1998:36) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi dan memuaskan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implicit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, system dan manfaat masyarakat serta memberi keuntungan kepada para pemegang saham.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya. Pada era pemasaran saat ini, berhasil atau tidaknya pemasaran suatu produk atau jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan terjadi. Banyak perusahaan yang berkualitas baik dan menarik serta murah harganya gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan, ternyata persoalan yang dihadapi relative sama yaitu akibat lemahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tjiptono (2007:93) mendefinisikan kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi tingkat keinginan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena, secara esensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan. Akan tetapi perlu ditegaskan, bahwa mengukur kualitas atau mutu dari suatu pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Menurut Zeithmal (dalam Alma,2000:231) kepuasan adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan mengkonsumsi jasa dan membandingkan antara hasil kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan harapan yang ingin diperoleh.

Dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda karena apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Menurut Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

- a. Meningkatkan mutu produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sesisite dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Ada beberapa indikator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal, Parasuraman &

Berry (dalam Ratminto & Atik, 2005:175) menyebutkan lima indikator pelayanan yang lebih sering dijadikan acuan yaitu :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh perusahaan.

Atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- Peralatan medis yang modern.
- Fasilitas fisik yang menarik, meliputi gedung, gudang, dll.
- Sarana parkir yang rapi.
- Sarana komunikasi.
- Penampilan karyawan.

- b. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Yang meliputi :

- Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
- Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.
- Kepedulian terhadap keluhan pelanggan.
- Memahami kebutuhan konsumen.
- Pengetahuan yang baik yang dimiliki pegawai..

- c. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara kurat. Memiliki atribut sebagai berikut :

- Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
- Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
- Pelayanan yang sama kepada semua pelanggan.

- Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
- Tenaga medis yang dimiliki.

d. *Responsiveness* atau responsivitas atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong, membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Atribut yang dimiliki adalah :

- Memberikan pelayanan yang cepat.
- Memberikan diagnosi yang akurat.
- Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
- Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat.
- Pemberian informasi yang jelas pada pelanggan.

e. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada konsumen. Memiliki atribut sebagai berikut :

- Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
- Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.
- Pelayanan karyawan yang sopan dan santun.
- Keterampilan dalam memberikan informasi.
- Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai

Menurut Olsen dan Drover (dalam Tjiptono, 2007:115) harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut.

Meskipun demikian belum terjadi kesepakatan, misalnya sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan maupun sumber harapan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Ami Anshari (2014) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Pegawai UPTD Disdukcapil (Studi Kasus Proses Pembuatan E-KTP) di Kantor Camat Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Hasil penelitian ini adalah ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan proses pembuatan e-ktp adalah sebagai berikut : kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana, kurangnya pegawai atau staf yang melayani dan waktu proses perekaman yang dikejar target. Adapun perbedaan penelitian ini yaitu daerah penelitian serta indikator kualitas pelayanan yang digunakan. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama melakukan pengurusan E-KTP.
2. Suhendi (2016) dengan judul penelitian Pelayanan Publik Dalam Rekam Data E-KTP di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Riau. Hasil penelitian diketahui pada kategori “cukup baik” dengan persentase 50%. Adapun perbedaan penelitian ini yaitu daerah penelitian serta indikator kualitas pelayanan yang digunakan. Sedangkan persamaannya yaitu sama-sama melakukan pengurusan E-KTP.

### C. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian “**Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Studi pada Pembuatan E-KTP) di Kabupaten Pelalawan**” kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian.

Dari penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan untuk dijadikan kerangka pikiran bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan pengurusan E-KTP di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan. Untuk lebih jelas, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

**Gambar II. 1. Kerangka Pikiran Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan**



Sumber : Data Modifikasi Penelitian, 2020

#### **D. Konsep Operasional Variabel**

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

2. Manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.
3. Pelaksanaan/ implementasi kebijakan pada dasarnya adalah cara agar sebuah kebijakan yang telah ditetapkan dapat mencapai tujuan, tidak lebih dan tidak kurang untuk mengimpientasikan kebijakan public.
4. Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak internal.
5. Keadaan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
6. Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) kepada pelanggan, dengan penyampaian yang jelas, membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
7. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesempatan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.
8. Empati (*empaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### E. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan enam indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

**Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel**

| Konsep                                                                                                                                                                                                        | Variabel                                  | Indikator                       | Item yang dinilai                                                                                                                                                                                                             | Skala                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                             | 2                                         | 3                               | 4                                                                                                                                                                                                                             | 5                                 |
| Pelayanan sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah Dwiyanto (2002:10) | Kualitas Pelayanan Pengurusan Surat E-KTP | 1. Tangible (Bukti langsung)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi strategis</li> <li>• Interior</li> <li>• Fasilitas</li> </ul>                                                                                                                 | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|                                                                                                                                                                                                               |                                           | 2. Realibility (Kehandalan)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan karyawan menangani konsumen</li> <li>• Kemampuan karyawan menghadapi pelanggan yang kurang puas</li> <li>• Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari konsumen</li> </ul> | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|                                                                                                                                                                                                               |                                           | 3. Responsivenee (Daya tanggap) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan</li> <li>• Kesiediaan karyawan dalam memberikan layanan dengan cepat</li> <li>• Kejelasan informasi</li> </ul>                | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |

| 1 | 2 | 3                      | 4                                                                                                                                                                                                                     | 5                                 |
|---|---|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|   |   | 4. Assurance (Jaminan) | penyampaian jasa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan</li> <li>• Keramahan karyawan</li> <li>• Sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan</li> </ul> | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |
|   |   | 5. Emphaty (Perhatian) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan</li> <li>• Kemudahan dalam melakukan hubungan</li> <li>• Komunikasi yang baik</li> </ul>                                       | Baik<br>Cukup Baik<br>Kurang Baik |

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

#### F. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan, maka dilakukan pengukuran terhadap masing-masing indikator sebagai berikut :

a. Tangible(Bukti langsung), dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan prosedur pelayanan dengan baik atau berada  $\geq$  67-100%

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan

prosedur pelayanan dengan cukup baik atau berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan prosedur pelayanan dengan kurang baik atau berada  $\leq$  1-33%

b. Realibility(Kehandalan)dikatakan:

Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan waktu penyelesaian dengan baik atau berada  $\geq$  67-100%

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan waktu penyelesaian dengan cukup baik atau berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan waktu penyelesaian dengan kurang baik atau berada  $\leq$  1-33%

c. Responsivenee(Daya tanggap), dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan

biaya pelayanan yang sama dengan baik atau berada  $\geq$  67-100%

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan biaya pelayanan yang sama dengan cukup baik atau berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan biaya pelayanan yang sama dengan kurang baik atau berada  $\leq$  1-33%

d. Assurance(Jaminan)dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan produk pelayanan dengan baik atau berada  $\geq$  67-100%

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan produk pelayanan dengan cukup baik atau berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan produk pelayanan dengan kurang baik atau berada  $\leq$  1-33%

e. Emphaty(Perhatian), dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan baik atau berada  $\geq 67-100\%$

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan cukup baik atau berada 34-66%

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan kurang baik atau berada  $\leq 1-33\%$

Sedangkan untuk pengukuran variable adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila tangible(bukti langsung), realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (perhatian) berada pada nilai  $\geq 67-100\%$

Cukup Baik : Apabila tangible (bukti langsung), realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (perhatian) berada pada nilai 34-66%

Kurang Baik : Apabila tangible (bukti langsung), realibility (kehandalan), responsivenee (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty (perhatian) berada pada nilai  $\leq$  1-33%



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

##### **A. Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiono (2010:7), metode kuantitatif yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.

##### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini penulis lakukan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey kantor tersebut merupakan Badan yang turun langsung melayani masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP.

##### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu seluruh pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawandan masyarakat yang dilayani oleh aparat. Berhubung penulis ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP

pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan maka hanya masyarakat yang dijadikan responden.

**Tabel III.1 Populasi dan Sampel**

| No.    | Jenis Populasi                                                         | Jumlah   |        | %    |
|--------|------------------------------------------------------------------------|----------|--------|------|
|        |                                                                        | Populasi | Sampel |      |
| 1.     | Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan | 1        | 1      | 100% |
| 2.     | Pegawai perekaman e-ktp                                                | 5        | 5      | 100% |
| 3.     | Masyarakat yang mengurus E-KTP di Kecamatan Bunut                      | 1.014    | 50     | 2%   |
| Jumlah |                                                                        | 1.010    | 56     |      |

Sumber : Data Penelitian, 2020

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel karena ada pertimbangan atau alasan tertentu, sedangkan untuk masyarakat yang mengurus E-KTP menggunakan teknik accidental sampling, yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya yaitu yang mengurus E-KTP.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :

1. Identitas responden
2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan dan melalui riset kepustakaan meliputi :

1. Gambaran umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan
2. Jumlah pegawai
3. Tingkat pendidikan pegawai

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Wawancara**

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

##### **b. Observasi**

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

**c. Kuesioner**

Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada masyarakat yang dijadikan sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat E-KTP.

**d. Dokumentasi**

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti.

**G. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca. Dalam menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan dilengkapi dengan data hasil wawancara maupun kuesioner.

Berdasarkan pengertian diatas penulis melakukan penyusunan data dengan menggolongkan data lalu menganalisis data dan membandingkan data lain yang relevan secara deskriptif dengan pendekatan induktif. Hal tersebut untuk memperoleh data-data yang diperlukan yang bersifat empirik sehingga nantinya dapat mempertajam analisis penulis yang berpedoman pada hasil wawancara secara langsung yang dipadukan dengan teori yang relevan dengan objek penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.



## H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2. Tabel jadwal waktu penelitian tentang Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan**

| No | Jenis Kegiatan                            | Bulan dan Minggu Tahun 2020 |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   | Ket |
|----|-------------------------------------------|-----------------------------|---|---|---|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|-----|
|    |                                           | Januari                     |   |   |   | Februari |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   |     |
|    |                                           | 1                           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |     |
| 1  | Persiapan dan penyusunan UP               | x                           | x | x | x | x        | x |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |     |
| 2  | Seminar UP                                |                             |   |   |   |          |   | x | x | x     | x |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |     |
| 3  | Perbaikan UP                              |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   | x | x |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |     |
| 4  | Perbaikan daftar kuisisioner              |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   | x     |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |     |
| 5  | Pengurusan rekomendasi penelitian (riset) |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       | x | x |   |     |   |   |   |      |   |   |   |     |
| 6  | Penelitian Lapangan                       |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   | x |     |   |   |   |      |   |   |   |     |
| 7  | Penelitian dan analisis data              |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   | x   | x |   |   |      |   |   |   |     |
| 8  | Penyusunan laporan Peneltian (Skripsi)    |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     | x |   |   |      |   |   |   |     |
| 9  | Konsultasi Perbaikan Skripsi              |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   | x | x |      |   |   |   |     |
| 10 | Ujian Skripsi                             |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   | x    |   |   |   |     |
| 11 | Refisi dan Pengesahan skripsi             |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      | x | x |   |     |
| 12 | Penggandaan serta Penyerahan skripsi      |                             |   |   |   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   | x |     |

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Pelalawan

Nama kabupaten pelalawan berawal dari nama sebuah kerajaan Pelalawan yang berasal dari kerajaan pekantua yang didirikan oleh Maharaja Indera pada tahun 1380 M yang pusat kerajaannya berada dipinggir sungai Kampar. Kerajaan ini mulai terkenal pada masa pemerintahan Syed Abdurrahman Fachruddin (1811-1822). Raja terakhir kerajaan Pelalawan adalah Tengku Besar Kerajaan Pelalawan yang memerintah Tahun 1940-1945.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan 8 (delapan) Kabupaten/Kota di Provinsi Riau yang diresmikan oleh Menteri Dalam Negeri pada tanggal 12 Oktober 1999 di Jakarta dan Operasi Pemerintah Daerah tanggal 5 Desember 1999, salah satu diantaranya adalah Kabupaten Pelalawan. Kabupaten ini memiliki luas 13.256,70 Km<sup>2</sup> dan pada awal terbentuknya terdiri atas 4 (empat) Kecamatan, yaitu : Langgam, Pangkalan Kuras, Bunut dan Kuala Kampar.

Dalam perkembangannya, Kabupaten Pelalawan secara administratif terdiri atas, 12 wilayah kecamatan yang meliputi 93 pemerintahan desa, dan 12 Pemerintahan Kelurahan, 35 desa berada dipinggiran sungai 8 Desa berbatasan dengan laut, 50 Desa berada di kawasan perkebunan, PIR Trans dan Pedalaman 12 desa terdapat di kota sedang dan kecil, yang mana keberadaan kabupaten

pelalawan ini sangat menunjang dilakukan infestasi dan berbagai sektor terutama perkebunan kelapa sawit maupun perkebunan lainnya.

Kabupaten Pelalawan terletak dipesisir Pantai Timur pulau Sumatera antara 1,25" Lintang Utara sampai 0,20" Lintang selatan dan antara 100,42" Bujur Timur sampai 103,28" Bujur Timur dengan batas wilayah adalah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara, berbatasan dengan Kecamatan Sungai Apit, Kecamatan Siak Kabupaten Siak dan Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Bengkalis.
2. Sebelah Selatan, berbatasan dengan Kecamatan Keteman, Kecamatan Mandah, Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir dan Kecamatan Rengat, Kecamatan Pasir Peny, Kecamatan Peranap, Kuala Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu serta Kecamatan Kuantan Hilir Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan kkecamatan Kampar Kiri, Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar dan Kecamatan Tenayan Raya dan Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Kepulauan riau.

Luas wilayah Kabupaten Pelalawan kurang lebih 1.282.181,47 Ha atau 13,21% dari luas wilayah Provinsi Riau (9.456.160 Ha). Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 Kecamatan dengan Kecamatan Terluas adalah Kecamatan Teluk Meranti yaitu 391.140,47 Ha atau (30,45 %) dan yang paling kecil adalah Kecamatan Pangkalan Kerinci dengan luas 18.716,16 Ha atau 1,39% dari luas Kabupaten Pelalawan.

**Tabel 4.1 Kabupaten Pelalawan Menurut Luas Wilayah Kecamatan**

| No     | Nama Kecamatan    | Luas (Ha)    | Persentase (%) |
|--------|-------------------|--------------|----------------|
| 1      | Langgam           | 142.396,15   | 10,36          |
| 2      | Pangkalan Kerinci | 18.716,16    | 1,39           |
| 3      | Bandar Sei Kijang | 31.856,87    | 2,29           |
| 4      | Pangkalan Kuras   | 117.746,75   | 8,50           |
| 5      | Ukui              | 129.268,77   | 9,33           |
| 6      | Pangkalan Lesung  | 50.159,83    | 3,63           |
| 7      | Bunut             | 40.620,09    | 2,93           |
| 8      | Pelalawan         | 147.060,05   | 10,76          |
| 9      | Bandar Petalangan | 36.996,29    | 2,68           |
| 10     | Kuala Kampar      | 80.905,73    | 10,79          |
| 11     | Kerumutan         | 95.314,31    | 6,89           |
| 12     | Teluk Meranti     | 391.140,47   | 30,45          |
| JUMLAH |                   | 1.282.181,47 | 100            |

### 1. Pemerintahan

Kabupaten Pelalawan terbentuk sejak tahun 1999 berdasarkan Undang-undang nomor 53 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 1999 dengan Ibukota Pangkalan Kerinci. Pada awal berdirinya Kabupaten Pelalawan terdiri dari 4 kecamatan. Dalam perjalanannya Kabupaten Pelalawan telah berkembang menjadi 12 Kecamatan yang meliputi 12 kelurahan dan 116 desa. Terdapat juga 93 Lembaga Masyarakat Desa (LMD).

### 2. Penduduk

Salah satu ciri demografi di Indonesia adalah penyebaran penduduk yang tidak merata. Sampai akhir tahun 2012 tercatat jumlah penduduk Kabupaten Pelalawan hasil proyeksi yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) Pelalawan adalah sebanyak 356.945 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki 188.013 Jiwa (51,95%) dan perempuan 168.932 jiwa (48,05%). Secara secara

keseluruhan penduduk laki-laki lebih banyak dibanding penduduk perempuan, seperti terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.2. : Penduduk Kabupaten Pelalawan Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan**

| <b>Nama Kecamatan</b> | <b>Laki-laki</b> | <b>Perempuan</b> | <b>Jumlah</b>  |
|-----------------------|------------------|------------------|----------------|
| Langgam               | 13.987           | 12.436           | 26.423         |
| Pangkalan Kerinci     | 47.333           | 42.973           | 90.306         |
| Bandar Sei Kijang     | 12.211           | 10.795           | 23.006         |
| Pangkalan Kuras       | 27.836           | 25.084           | 52.920         |
| Ukui                  | 19.799           | 17.050           | 36.849         |
| Pangkalan Lesung      | 15.408           | 13.627           | 29.035         |
| Bunut                 | 7.120            | 6.622            | 13.742         |
| Pelalawan             | 9.537            | 8.261            | 17.798         |
| Bandar Petalangan     | 7.155            | 6.730            | 13.885         |
| Kuala Kampar          | 9.290            | 8.507            | 17.797         |
| Kerumutan             | 10.634           | 9.716            | 20.350         |
| Teluk Meranti         | 7.703            | 7.131            | 14.834         |
| <b>JUMLAH</b>         | <b>188.013</b>   | <b>168.932</b>   | <b>356.945</b> |

## **B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil mempunyai fungsi :

- Pengumpulan, Pengelolaan dan Pengendalian Data yang berbentuk Data Base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan.
- Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- Perumusan Kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.

- d. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan urusan Umum Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- f. Pelaksanaan, Pengawasan, Pengendalian serta Evaluasi dan Pelaporan penyelenggaraan Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- g. Pelaksanaan standart pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- h. Penyelenggara Kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- i. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Adm Kependudukan dan Penyerasian perkembangan kependudukan.
- j. Pengkoordinasian Integrasi dan Sinkronisasi kegiatan Bidang Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan dilingkungan Pemerintah Daerah.
- k. Pembinaan kepada masyarakat tentang Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- l. Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga Pemerintah dan lembaga lainnya.
- m. Koordinasi dengan Instansi terkait dalam hal kebijakan Kependudukan, Tertib Adminitrasi Kependudukan dan Analisis dampak Kependudukan.
- n. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- o. Pembangunan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi Data Kependudukan.
- p. Perlindungan Data Pribadi penduduk dalam proses dan hasil Pedaftaraan Penduduk serta Pencatatan sipil pada Data Base Kependudukan.

- q. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia Pengelola Pendaftaran Penduduk, Pencatatan sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.
- r. Pengawasan dan Pengendalian atas penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Penyerasian Perkembangan Kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi diatas, selanjutnya dibantu oleh :

- 1) Sekretariat terdiri dari :
  - a. Sub Bagian Penyusunan Program.
  - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
  - c. Sub Bagian Keuangan.
- 2) Bidang-bidang dimaksud terdiri dari :
  - a. Bidang Pendaftaran Penduduk.
    - i. Seksi Pendaftaran Penduduk.
    - ii. Seksi Perpindahan Penduduk.
    - iii. Seksi Pengolahan dan Perekaman Data Penduduk.
  - b. Bidang Pencatatan Sipil.
    - i. Seksi Kelahiran, Kematian, Pengangkatan dan Perubahan Akta.
    - ii. Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengesahan dan Pengakuan Anak.
    - iii. Seksi Administrasi dan Penyimpanan Dokumen Catatan Sipil.
  - c. Bidang Pengawasan dan Pelaporan.
    - i. Seksi Pengawasan dan Razia Penduduk.
    - ii. Seksi Hubungan Industrial dan Persyaratan Kerja.
    - iii. Seksi Evaluasi dan Pelaporan Data.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawanyaitu “Terwujudnya Penduduk yang teridentitas, masyarakat yang sejahtera yang berbasis informasi dan teknologi“.

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan yaitu :

1. Meningkatkan pelayanan dibidang Kependudukan.
2. Meningkatkan pelayanan di bidang Pencatatan Sipil

3. Meningkatkan pelayanan di bidang Informasi Data dan Kependudukan.
4. Meningkatkan kualitas Pelayanan Sarana dan Prasarana.
5. Meningkatkan Pelayanan e-KTP.

Sesuai dengan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, sasaran yang akan dicapai adalah:

1. Meningkatkan Pemerataan penyebaran penduduk dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.
2. Mewujudkan database kependudukan yang tepat, akurat dan up to date.
3. Meningkatkan kesadaran kepemilikan bukti identitas kependudukan.
4. Meningkatkan kesadaran dan kepemilikan bukti hukum kependudukan masyarakat Kabupaten Pelalawan.
5. Meningkatkan pelayanan dan perlindungan sosial.
6. Meningkatkan rehabilitas dana kesejahteraan sosial.
7. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat baik melalui penyediaan Sarana, Prasarana dan Sumberdaya.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Sekretaris, membawahi :
  1. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
  2. Sub Bagian Keuangan;
  3. Sub Bagian Penyusunan Program.
- c. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan, membawahi ;
  1. Seksi Perencanaan Kependudukan;

2. Seksi Perkembangan dan Persebaran;

3. Seksi Pemantauan dan Evaluasi.

d. Bidang Pendaftaran Penduduk, membawahi :

1. Seksi Identitas Penduduk;

2. Seksi Mutasi Penduduk;

3. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk.

e. Bidang Pencatatan Sipil, membawahi :

1. Seksi Kelahiran dan Kematian;

2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;

3. Seksi Pencatatan Sipil Lainnya.

f. Bidang Data dan Informasi Kependudukan, membawahi :

1. Seksi Pendataan dan Pelaporan;

2. Seksi Jaringan Komunikasi;

3. Seksi Informasi dan Penyuluhan.

g. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD);

h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah, yaitu di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Penyelenggaraan sebagai urusan pemerintahan dalam pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil meliputi Kependudukan, Pencatatan Sipil serta Data dan Informasi Kependudukan.
4. Pelaksanaan urusan kesekretariatan.
5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Adapun deskripsi tugas dari 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Sekretariat, 3 orang Kepala Bidang.

1. Deskripsi Tugas Kepala Dinas Adalah Sebagai Berikut : Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Sosial dan Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintah Daerah, dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Deskripsi Tugas Sekertariat Adalah Sebagai Berikut : Bagian kesekretariatan dipimpin oleh seorang sekretaris yang mempunyai tugas pokok, bagian sekretariat mempunyai fungsi:
  - a. Pengkoordinasian tugas-tugas administrasi bidang-bidang berikut komponen yang ada dilingkungan Dinas.
  - b. Pembinaan tugas administrasi program dan pelaporan kepegawaian, perlengkapan dan keuangan yang dilaksanakan oleh masing-masing Kepala Sub Bagian yang ada di lingkungan Bagian Tata Usaha.

- c. Penyusunan perencanaan dan program dinas baik rutin maupun pembangunan sesuai dengan rencana seluruh komponen Dinas.
- d. Pemberian bimbingan teknis ketatusahaan kepada seluruh komponen bidang-bidang.
- e. Penyusunan pelaporan pertanggung jawaban Dinas secara berkala.
- f. Penyelenggaraan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan.
- g. Pengevaluasian dan pelaporan kegiatan di bidang ketatausahaan.
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

Dalam pelaksanaan tugas, Sekertariat dibantu oleh:

1. Subag Program & Pelaporan.
2. Subag Keuangan.
3. Subag Umum & Kepegawaian

Bidang Kependudukan dan pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan penyusunan petunjuk teknis dibidang pembinaan, pendaftaran penduduk, penerbitan administrasi kependudukan dan mutasi penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan kegiatan pendaftaran penduduk.
- b. Pelaksanaan kegiatan penerbitan administrasi kependudukan.
- c. Pelaksanaan kegiatan mutasi penduduk.

- d. Pelaksanaan kegiatan pengendalian mobilitas penduduk dan penanganan urbanisasi.
- e. Pelaksanaan kegiatan pengumpulan dan penyimpanan data penduduk.
- f. Pelaksanaan kegiatan pengumpulan data dan informasi penduduk.
- g. Perencanaan Bidang Pencatatan Sipil.
- h. Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil yang meliputi Akta Kelahiran, Perkawinan, Perceraian dan Kematian.
- i. Pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian pencatatan di bidang Pencatatan Sipil.
- j. Pelaksanaan evaluasi dan monitoring pencatatan akta-akta dibidang Pencatatan Sipil.
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil membawahi:

- A. Kasi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas dan mempunyai fungsi:
  1. Penyusunan rencana teknis Pendaftaran Penduduk.
  2. Penyusunan bahan petunjuk teknis Pendaftaran Penduduk.
  3. Pelaksanaan kegiatan Pendaftaran Penduduk.
  4. Pengawasan perubahan daftar atau mutasi penduduk.
  5. Pengendalian penduduk yang meliputi penyuluhan dan Yustisi Kependudukan.
  6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

## B. Kasi Pencatatan Sipil

1. Penyusunan rencana teknis Pencatatan Akta Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan anak.
2. Pencatatan Akta Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan anak.
3. Pelaksanaan evaluasi dan Pelaporan Akta Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak.
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
5. Penyusunan rencana teknis pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan dan Perceraian.
6. Pencatatan dan Penerbitan Akta Perkawinan dan Perceraian.
7. Pelaksanaan evaluasi dan Pelaporan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan dan Perceraian.
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

## C. Kasi Sistem Informasi dan Pengolahan Data

1. Penyusunan rencana teknis kegiatan Evaluasi dan Pelaporan penduduk.
2. Pelaksanaan kegiatan evaluasi dan mobilitas penduduk yang meliputi perpindahan penduduk, perubahan status kependudukan dan penanganan urbanisasi.
3. Pengkoordinasian kegiatan evaluasi dan pelaporan dengan unit kerja terkait.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

##### 1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawanyang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur**

| No.    | Umur Responden | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|----------------|--------|----------------|
| 1.     | < 20 tahun     | 6      | 12             |
| 2.     | 21-30 tahun    | 28     | 56             |
| 3.     | 31-40 tahun    | 10     | 20             |
| 4.     | > 41 tahun     | 6      | 12             |
| Jumlah |                | 50     | 100            |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun. 2020*

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada tingkat umur 21-30 tahun yakni sebanyak 28 orang atau 56% dan yang paling sedikit responden yang berusia < 41 tahun berjumlah 6 orang atau 12% responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada pada tingkat umur 21-30 tahun.

## 2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No.    | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|---------------|--------|----------------|
| 1.     | Laki-laki     | 14     | 28             |
| 2.     | Perempuan     | 36     | 72             |
| Jumlah |               | 50     | 100            |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2020*

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 14 orang atau 28%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 36 atau 72%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan.

## 3. Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan berdasarkan tingkat pendidikan.

**Tabel V.3 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No.    | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|---------------|--------|----------------|
| 1.     | SMP           | 11     | 22             |
| 2.     | SMU           | 13     | 26             |
| 3.     | Sarjana       | 26     | 52             |
| Jumlah |               | 50     | 100            |

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden terbanyak yang memiliki latar pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 52% dan yang terkecil yaitu yang memiliki latar pendidikan SMP yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 22%.

#### **B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Administrasi Kependudukan. Salah satu bidang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Bidang Pencatatan Sipil. Catatan sipil adalah Catatan Kependudukan / kewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwanya yang membawa akibat hukum keperdataan dari diri seseorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. Akta Catatan Sipil adalah Akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu Kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian.

Pada penelitian ini peneliti membahas masalah pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah akta/catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Permohonan pembuatan Akta Kelahiran dapat diajukan ke Kantor Catatan Sipil (selanjutnya disebut KCS), di ibukota kabupaten/kotamadya.

Adapun alasan penulis melakukan penelitian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan bahwa ada beberapa indikasi yang mencerminkan masih rendahnya produktivasi kerja dalam pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan dan mengenai pengaduan dari masyarakat, secara kualitatif terdapat pengaduan masyarakat melalui telepon kepada bagian informasi, saran dari masyarakat yang dikirim melalui kotak saran, dan keluhan-keluhan lisan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Adapun jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kampar dan keluhan-keluhan pelayanan menyangkut pengurusan akte kelahiran terutama pada anak yang berumur lebih dari satu tahun.

### **B.1. Assurance**

Posedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.4. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                                           | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                                           | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Pegawai memberitahukan tata cara mengurus pembuatan E-KTP | 11                | 30         | 9           | 50     |
| 2.         | Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat   | 15                | 31         | 4           | 50     |
| 3.         | Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat   | 12                | 33         | 5           | 50     |
| Jumlah     |                                                           | 38                | 94         | 18          | 150    |
| Rata-rata  |                                                           | 13                | 31         | 6           | 50     |
| Persentase |                                                           | 26                | 62         | 12          | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan Assurance dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Sedikitnya jumlah responden yang menyatakan bahwa perhatian yang diberikan pegawai masyarakat dalam melayani masyarakat yang akan mengurus pembuatan E-KTP kurang optimal. Masyarakat yang mengeluh mengenai prosedur dan Responsivenee pengurusan pembuatan E-KTP yang berbelit dan cukup lama juga kurang mendapat perhatian khusus dari para pegawai. Kurangnya perhatian pegawai tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang baik dan tidak jelas untuk masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan Assurance dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 62% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat yang mengurus pengurusan pembuatan E-KTP merasa telah mendapatkan pelayanan yang optimal dari para pegawai yang memberikan pelayanan dan masyarakat hanya merasakan kendala Responsivenee mengurus

pembuatan E-KTP yang masih harus menunggu cukup lama. Selain penyampaian informasi melalui pegawai langsung pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan juga telah menempelkan berbagai macam informasi di setiap dinding agar masyarakat dapat membaca.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan Assurance dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 12% dari jumlah responden. Masyarakat menilai pegawai kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sehingga banyak masyarakat mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak diketahui. Pegawai dinilai kurang responsive dalam melayani masyarakat.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Assurance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawandalam kategori cukup baik. Hal ini dirasakan betul oleh masyarakat yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua masyarakat memiliki pemikiran yang baik sehingga adaya tangkap masyarakat pun selalu berbeda-beda, tentu apabila masyarakat tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk mengurus pembuatan E-KTP maka harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.5. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                                           | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                                           | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Pegawai memberitahukan tata cara mengurus pembuatan E-KTP | 2                 | 3          | -           | 5      |
| 2.         | Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat   | 4                 | 1          | -           | 5      |
| 3.         | Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat   | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Jumlah     |                                                           | 8                 | 7          | -           | 15     |
| Rata-rata  |                                                           | 3                 | 2          | -           | 5      |
| Persentase |                                                           | 6                 | 4          | -           | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori baik, hal ini pegawai katakan karena pegawai telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Sementara itu hasil wawancara dengan Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Bapak Indra Satria pada tanggal 05 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP sudah optimal. Bila masyarakat merasa pegawai tidak memberikan perhatian dan pelayanan secara optimal maka dapat disebabkan karena jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat

yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang akan mengurus pembuatan E-KTP, sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat tersebut. Dan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai pengurusan pembuatan E-KTP bukan hanya dari pegawai saja informasinya juga dapat dilihat dari informasi-informasi yang telah ditempel di dinding Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

## B.2. Responsivenee

Responsivenee yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator Responsivenee dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.6. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Responsivenee dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                                           | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|-----------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                                           | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Memberikan pelayanan dengan cepat                         | 10                | 31         | 9           | 50     |
| 2.         | Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi                | 8                 | 31         | 11          | 50     |
| 3.         | Responsivenee pengurusan pembuatan E-KTP yang tepat waktu | 11                | 34         | 5           | 50     |
| Jumlah     |                                                           | 29                | 96         | 25          | 150    |
| Rata-rata  |                                                           | 10                | 32         | 8           | 50     |
| Persentase |                                                           | 20                | 64         | 16          | 100    |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan Responsivenee dalam kategori baik adalah sebanyak 20% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa pengurusan pengurusan pembuatan E-KTP masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu masyarakat dituntut harus dapat menunggu dan mengantri sesuai urutan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan Responsivenee dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 64% dari jumlah responden. Masyarakat menilai bahwa pegawai kurang cepat dalam melayani masyarakat yang akan mengurus pembuatan E-KTP baik dalam menyampaikan informasi mengenai Responsivenee, syarat-syarat yang harus diberikan serta pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum seluruhnya secara optimal.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan Responsivenee dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 16% dari jumlah responden. Masyarakat memiliki harapan agar pegawai dapat memberikan pelayan secara optimal dan selesai dengan cepat. Masyarakat tidak harus menunggu lama dalam mengurus pengurusan pembuatan E-KTP dan pegawai juga dapat memberikan informasi yang akurat agar masyarakat merasa mengerti akan syarat-syarat diberikan.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Responsivenee pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawandalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang merasakan pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat kurang baik dan optimal. Masyarakat yang datang untuk mengurus pembuatan E-KTP

memiliki kesibukan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga banyak masyarakat yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tetapi secara nyata untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tidak dapat terealisasi oleh pegawai dan masyarakat merasakan lebih cepat memperoleh pelayanan mengurus pembuatan E-KTP melalui orang dalam dibandingkan mengurus sendiri.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator Responsivenee dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.7. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Responsivenee dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                                         | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|---------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                                         | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Memberikan pelayanan dengan cepat                       | 3                 | 2          | -           | 5      |
| 2.         | Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi              | 4                 | 1          | -           | 5      |
| 3.         | Responsivenee mengurus pembuatan E-KTP yang tepat waktu | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Jumlah     |                                                         | 9                 | 6          | -           | 15     |
| Rata-rata  |                                                         | 3                 | 2          | -           | 5      |
| Persentase |                                                         | 6                 | 4          | -           | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator Assurance dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan bahwa dalam kategori baik, tanggapan responden tersebut karena pegawai telah menyelesaikan

pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Bapak Indra Satria pada tanggal 05 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah optimal, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan juga telah menempel informasi di setiap sudut ruangan agar masyarakat mudah memperoleh informasi. Apabila terkendala Responsiveness yang cukup lama maka hal itu dapat disebabkan karena banyaknya jumlah surat-surat yang harus dikerjakan setiap harinya sehingga pegawai merasa kewalahan dalam menyelesaikan surat-surat yang mau diselesaikan dan jumlah pegawai yang melayani pengurusan pembuatan E-KTP tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang selalu datang dalam jumlah yang banyak.

### **B.3. Biaya Pelayanan**

Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.8. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|---------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Kesamaan harga yang diberikan               | 14                | 33         | 3           | 50     |
| 2.         | Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan | 10                | 31         | 9           | 50     |
| 3.         | Kemudahan melakukan transaksi pembayaran    | 15                | 30         | 5           | 50     |
| Jumlah     |                                             | 39                | 94         | 17          | 250    |
| Rata-rata  |                                             | 13                | 31         | 6           | 50     |
| Persentase |                                             | 26                | 62         | 12          | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan bahwa harga yang ditetapkan dalam pengurusan pembuatan E-KTP sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa tambahan biaya apapun yang terdapat dalam perda mengenai izin gangguan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 62% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan masih ada juga pengurusan pembuatan E-KTP sudah ada ketetapan sehingga masyarakat tahu akan jumlah pembayaran yang akan dilakukan setiap tahunnya.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 12% dari jumlah responden. Masyarakat pernah merasakan ada kejanggalan dalam mengurus pembuatan E-KTP yaitu

masyarakat dikenakan biaya tambahan dari jumlah pembayaran seharusnya apabila proses pengurusan pembuatan E-KTP tersebut dapat selesai dengan cepat dan tanpa antrian. Masyarakat juga berharap agar tindak ini dapat ditindak lanjuti karena hal ini sama dengan memberikan pelayanan yang berbeda kepada masyarakat.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawandalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa melakukan transaksi dalam pengurusan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan banyka mengalami kendala salah atu kendalanya dari faktor harga. Harga yang harus dibayarkan masyarakat dalam mengurus pembuatan E-KTP telah disesuaikan dengan yang ada dalam perda yang berlaku, apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan baik maka dapat membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan, tentu saja hal ini sangat memberatkan bagi masyarakat karena setiap masyarakat memiliki pendapatan perekonomian yang berbeda-beda pula.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.9. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|---------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Kesamaan harga yang diberikan               | 4                 | 1          | -           | 5      |
| 2.         | Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan | 3                 | 2          | -           | 5      |
| 3.         | Kemudahan melakukan transaksi pembayaran    | 4                 | 1          | -           | 5      |
| Jumlah     |                                             | 11                | 4          | -           | 15     |
| Rata-rata  |                                             | 4                 | 1          | -           | 5      |
| Persentase |                                             | 8                 | 2          | -           | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori baik, pegawai beralasana telah memberikan kesamaan harga atau biaya kepada masyarakat yang akan mengurus pembuatan E-KTP. Sementara itu hasil wawancara dengan Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Bapak Indra Satria pada tanggal 05 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa biaya pengurusan pembuatan E-KTP itu sudah ada sesuai peraturan serta ketentuannya, apabila ada pegawai yang meminta biaya tambahan dalam mengurus pembuatan E-KTP tersebut maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan akan mencoba untuk mencari tahu serta menindaklanjuti pegawai atau oknum tersebut. Terkadang masyarakat yang memberikan biaya tambahan tersebut karena urusan mereka dapat cepat selesai.

#### B.4. Realibility

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator Realibility dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.10. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Realibility dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Pelayanan yang sama pada semua masyarakat                   | 10                | 32         | 8           | 50     |
| 2.         | Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat    | 7                 | 38         | 5           | 50     |
| 3.         | Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 15                | 31         | 4           | 50     |
| Jumlah     |                                                             | 32                | 101        | 17          | 150    |
| Rata-rata  |                                                             | 11                | 33         | 6           | 50     |
| Persentase |                                                             | 22                | 66         | 12          | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan Realibility dalam kategori baik adalah sebanyak 22% dari jumlah responden. Sedikitnya masyarakat atau responden yang menyatakan baik karena masyarakat bertanggung dari informasi yang dijanjikan bahwa pengurusan pembuatan E-KTP ini dapat selesai dengan cepat malah selesai keesokan harinya dan pelayanan yang diberikan pegawai juga beda antara masyarakat yang satu dengan lainnya.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan Realibility dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat ada yang merasakan mendapat pelayanan yang baik dan ramah dari pegawai serta pemberian informasi yang jelas pula.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan Realibility dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 16% dari jumlah responden. Dalam pelayanan yang diberikan saat mengurus pembuatan E-KTP masyarakat masih merasakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan itu dapat terlihat pada masyarakat yang mau membayar lebih dari ketentuan yang berlaku.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Realibility pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawandalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan masyarakat yang pernah merasakan pelayanan tersebut. Masyarakat menilai pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih tidak sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada masyarakat lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator Realibility dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.11. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Realibility dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Pelayanan yang sama pada semua masyarakat                   | 4                 | 1          | -           | 5      |
| 2.         | Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat    | 2                 | 3          | -           | 5      |
| 3.         | Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Jumlah     |                                                             | 8                 | 7          | -           | 5      |
| Rata-rata  |                                                             | 3                 | 2          | -           | 5      |
| Persentase |                                                             | 6                 | 4          | -           | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator Realibility dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori baik, alasan pegawai menyatakan hal tersebut karena dalam memberikan pelayanan pegawai tidak pernah membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya. Sementara itu hasil wawancara dengan Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Bapak Indra Satria pada tanggal 05 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa setiap harinya pegawai melayani puluhan orang masyarakat bahkan ratusan dengan urusan yang berbeda, dan ada kalanya juga pegawai merasa kelelahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat tersebut. Pihak berharap agar masyarakat dapat memaklumi keadaan para pegawai juga karena jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang datang.

### B.5. Tangible

Penyediaan tangible pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator tangible dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.12. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator tangible dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                     | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|-------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                     | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu. | 12                | 34         | 4           | 50     |
| 2.         | Kebersihan ruang kerja.             | 15                | 31         | 4           | 50     |
| 3.         | Kelengkapan peralatan.              | 11                | 33         | 6           | 50     |
| 4.         | Sarana parkir                       | 16                | 31         | 3           | 50     |
| Jumlah     |                                     | 54                | 129        | 17          | 200    |
| Rata-rata  |                                     | 13                | 33         | 4           | 50     |
| Persentase |                                     | 26                | 66         | 8           | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan tangible dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP merasakan cukup nyaman berada diruang tunggu untuk mengantri, kebersihannya pun cukup terjaga serta sarana parkir yang cukup luas.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan tangible dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Sebagian besar

masyarakat pula ada yang bertanggung kurang besarnya ruang tunggu untuk mengantri serta terbatasnya jumlah kursi yang disediakan sehingga sebagian masyarakat tersebut banyak yang harus berdiri saat menunggu antrian untuk pengurusan pembuatan E-KTP.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan tangible dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 8% dari jumlah responden. Masyarakat yang menyatakan kurang baik ini dikarenakan masyarakat bertanggung ruang tunggu dalam keadaan bersih saat pagi saja sedangkan siang kurang dibersihkan terkadang hal itu yang membuat masyarakat kurang merasa nyaman. Sarana parkir yang disediakan juga berantakan sehingga masyarakat harus mengatur sendiri kendaraan yang akan diparkir.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Responsivenee pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawandalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa kebersihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan tersebut kurang terjaga apalagi ketika siang hari. Jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan pembuatan E-KTP tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat untuk menunggu antrian jumlahnya terbatas sehingga masyarakat harus berdesakan dan berdiri. Kemudian dari segi perparkiran juga masyarakat merasa kurang optimal karena tidak ada pengurus parker yang membantu secara langsung kepada masyarakat untuk parker.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator tangible dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.13. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator tangible dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                     | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|-------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                     | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu. | 2                 | 3          | -           | 5      |
| 2.         | Kebersihan ruang kerja.             | 2                 | 3          | -           | 5      |
| 3.         | Kelengkapan peralatan.              | 2                 | 3          | -           | 5      |
| 4.         | Sarana parkir                       | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Jumlah     |                                     | 8                 | 12         |             | 20     |
| Rata-rata  |                                     | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Persentase |                                     | 4                 | 6          | -           | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator tangible dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Bapak Indra Satria pada tanggal 05 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa tangible yang disediakan juga sudah ketentuan dari Pemerintah setempat dan tersedianya tangible tersebut sudah cukup memadai. Masalah kebersihan memang dilakukan saat buka dan tutup kantor karena

terbatasnya jumlah pegawai juga. Tetapi kami pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan berusaha optimal dalam melayani segala kepentingan masyarakat.

#### B.6. Emphaty

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

**Table V.14. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|---------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Kenyamanan yang diberikan pegawai.          | 11                | 33         | 6           | 50     |
| 2.         | Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai | 8                 | 31         | 11          | 50     |
| 3.         | Kesopanan pegawai                           | 11                | 34         | 5           | 50     |
| 4.         | Keterampilan dalam memberikan informasi     | 12                | 33         | 5           | 50     |
| Jumlah     |                                             | 42                | 131        | 27          | 200    |
| Rata-rata  |                                             | 10                | 33         | 7           | 50     |
| Persentase |                                             | 20                | 66         | 14          | 100    |

*Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan Emphaty dalam kategori baik adalah sebanyak 20% dari jumlah

responden. Masyarakat bertanggung jawab keterampilan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang memuaskan dan kurang optimal. Pegawai hanya memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat saja tanpa memberitahukan informasi lainnya yang diperlukan masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan Emphaty dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Masyarakat ada yang merasakan pegawai dapat memberitahukan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik serta pegawai juga dapat bersikap sopan dalam melayani masyarakat.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan Emphaty dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 14% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggung jawab pegawai kadang bersikap kurang sopan dalam melayani masyarakat, informasi yang diberikan juga terbatas sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dilayani oleh pegawai tersebut. Masyarakat ingin mendapat perlakuan yang sama dengan masyarakat lainnya.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Emphaty pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dinilai kurang terampil serta terkadang pegawai bersikap kurang sopan seperti terkadang berbicara agak

keras dan kasar sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dalam melakukan pengurusan pembuatan E-KTP.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.15. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| No.        | Item Pertanyaan                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|------------|---------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|            |                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1.         | Kenyamanan yang diberikan pegawai.          | 4                 | 1          | -           | 5      |
| 2.         | Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai | 3                 | 2          | -           | 5      |
| 3.         | Kesopanan pegawai                           | 3                 | 2          | -           | 5      |
| 4.         | Keterampilan dalam memberikan informasi     | 3                 | 2          | -           | 5      |
| Jumlah     |                                             | 13                | 7          | -           | 20     |
| Rata-rata  |                                             | 3                 | 2          | -           | 5      |
| Persentase |                                             | 6                 | 4          | -           | 100    |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator Emphaty dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori baik, pegawai bertanggung telah bersikap sopan kepada masyarakat dan telah memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Bapak Indra Satria pada tanggal 05 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa pegawai berusaha

seoptimal mungkin dalam melayani masyarakat, pegawai juga sudah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan serta kesopanan pegawai yang diutamakan. Karena keadaan fisik pegawai yang melayani terlalu banyak masyarakat yang datang maka masyarakat merasa pegawai kurang sopan dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui secara keseluruhan hasil tanggapan responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Pekanbaru maka dapat dilihat pada hasil rekapitulasi tanggapan responden pada table berikut ini :

**Table V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| Indikator         | Item Pertanyaan                                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|-------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|                   |                                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1                 | 2                                                           | 3                 | 4          | 5           | 6      |
| Assurance         | Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembuatan E-KTP | 11                | 30         | 9           | 50     |
|                   | Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat     | 15                | 31         | 4           | 50     |
|                   | Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat     | 12                | 33         | 5           | 50     |
| Responsivene<br>e | Memberikan pelayanan dengan cepat                           | 10                | 31         | 9           | 50     |
|                   | Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi                  | 8                 | 31         | 11          | 50     |
|                   | Responsivenee mengurus pembuatan E-KTP yang tepat waktu     | 11                | 34         | 5           | 50     |
| Realibility       | Pelayanan yang sama pada semua masyarakat                   | 10                | 32         | 8           | 50     |
|                   | Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat    | 7                 | 38         | 5           | 50     |
|                   | Pegawai teliti dalam                                        | 15                | 31         | 4           | 50     |

|            |                                             |     |     |     |      |
|------------|---------------------------------------------|-----|-----|-----|------|
|            | memberikan pelayanan kepada masyarakat      |     |     |     |      |
| Tangible   | Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.         | 12  | 34  | 4   | 50   |
|            | Kebersihan ruang kerja.                     | 15  | 31  | 4   | 50   |
|            | Kelengkapan peralatan.                      | 11  | 33  | 6   | 50   |
|            | Sarana parkir                               | 16  | 31  | 3   | 50   |
| Emphaty    | Kenyamanan yang diberikan pegawai.          | 11  | 33  | 6   | 50   |
|            | Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai | 8   | 31  | 11  | 50   |
|            | Kesopanan pegawai                           | 11  | 34  | 5   | 50   |
|            | Keterampilan dalam memberikan informasi     | 12  | 33  | 5   | 50   |
| Jumlah     |                                             | 234 | 645 | 121 | 1000 |
| Rata-rata  |                                             | 12  | 32  | 6   | 50   |
| Persentase |                                             | 24  | 64  | 12  | 100  |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsure masyarakat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik atau sebesar 64% dari jumlah responden. Kemudian hasil rekapitulasi tanggapan responden dari unsur pegawai maka dapat dilihat pada table berikut ini :

**Table V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

| Indikator     | Item Pertanyaan                                             | Jawaban Responden |            |             | Jumlah |
|---------------|-------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------|--------|
|               |                                                             | Baik              | Cukup baik | Kurang Baik |        |
| 1             | 2                                                           | 3                 | 4          | 5           | 6      |
| Assurance     | Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembuatan E-KTP | 2                 | 3          | -           | 5      |
|               | Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat     | 4                 | 1          | -           | 5      |
|               | Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat     | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Responsivenee | Memberikan pelayanan dengan cepat                           | 3                 | 2          | -           | 5      |
|               | Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi                  | 4                 | 1          | -           | 5      |
|               | Waktu pengurusan pembuatan E-KTP yang tepat waktu           | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Realibility   | Pelayanan yang sama pada semua masyarakat                   | 4                 | 1          | -           | 5      |
|               | Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat    | 2                 | 3          | -           | 5      |
|               | Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat | 2                 | 3          | -           | 5      |
| Tangible      | Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.                         | 2                 | 3          | -           | 5      |
|               | Kebersihan ruang kerja.                                     | 2                 | 3          | -           | 5      |
|               | Kelengkapan peralatan.                                      | 2                 | 3          | -           | 5      |
|               | Sarana parkir                                               | 2                 | 3          | -           | 5      |
|               | Kenyamanan yang diberikan pegawai.                          | 4                 | 1          | -           | 5      |
| Emphaty       | Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai                 | 3                 | 2          | -           | 5      |
|               | Kesopanan pegawai                                           | 3                 | 2          | -           | 5      |
|               | Keterampilan dalam memberikan informasi                     | 3                 | 2          | -           | 5      |
| Jumlah        |                                                             | 57                | 43         | -           | 100    |
| Rata-rata     |                                                             | 3                 | 2          | -           | 5      |
| Persentase    |                                                             | 60                | 40         | -           | 100    |

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsure pegawai dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori baik atau sebesar 60% dari jumlah responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan mengenai pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan pembuatan E-KTP memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP dalam kategori cukup baik. Hal ini dinilai masyarakat karena menilai pegawai tidak mau memberikan informasi lengkap kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan pembuatan E-KTP, pegawai terkesan lamban dalam melayani masyarakat, kemudian perlakuan masyarakat kemasayarakat lainnya cenderung tidak sama, berikutnya pegawai kadang bersikap kasar kepada masyarakat yang ingin bertanya dan fasilitas yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan juga cukup memadai.

### **C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan pembuatan E-KTP Yang Dilakukan Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan**

Beberapa hambatan yang dihadapi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan dalam menyelenggarakan pelayanan berasal dari dalam (internal) maupun dari luar(eksternal):

a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi :

1. Kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum, sebagai contoh:

- a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih terlihat mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
- b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.
- c. Pejabat yang harus menandatangani surat / berkas, sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).

2. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh:

- a. Tempat duduk yang kurang memadai.
- b. Ruang tunggu yang terlalu sempit.

b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi:

1. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat serta kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

2. Masih banyaknya masyarakat yang belum mempunyai identitas yang tetap

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan untuk memperbaiki pelayanan yaitu:

1. Melalui sosialisasi antara pegawai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus pembuatan E-KTP.
2. Memberikan penerangan atau informasi kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan pembuatan E-KTP dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pembayaran sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bunut Kabupaten Pelalawan.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam kategori cukup baik sebanyak 64%.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yaitu :
  - a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai, seperti dalam proses perekaman e- ktp alat yang digunakan untuk merekam juga sangat terbatas dan jaringan pada alat rekam tersebut yang sering mengalami gangguan sehingga dalam pelaksanaan perekaman tidak dapat cepat selesai dan masyarakat harus melakukan perekaman berulang kali.
  - b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya

kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan dan masih banyaknya masyarakat dan identitas masyarakat yang tidak tetap.

## **B. Saran**

Berdasar uraian mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan maka saran yang dapat diberikan adalah :

### **a. Sosialisasi, dengan cara:**

1. Pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dapat menyebarluaskan brosur tentang pelayanan yang telah diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan
2. Menempel brosur tersebut dalam ruang pelayanan, baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan maupun di setiap kantor desa/kelurahan. Hal ini perlu dilakukan jika petugas tidak ada di tempat maka masyarakat dapat mencari informasi dari brosur tersebut tentang prosedur suatu pelayanan.

### **b. Evaluasi, dengan cara:**

1. Mempercepat jangka waktu penyelesaian pengurusan pembuatan E
2. -KTP atau sesuai dengan prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.
3. Rekapitulasi peningkatan proses pengurusan pembuatan E-KTP setiap bulan.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul, Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adam's, Sexton, Adelaide Griffin, Manullang, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Jasa*, Cetakan Keenam, Bandung, Alfabeta.
- Alwis, 2002, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Ambar, Teguh, Sulistiyani, Rosidah, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Anderson, James E, 2005, *Public Policy Making: An Introduction Fifth Edition*, Boston: Houghton Mifflin Company.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :Rineka Cipta
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Edy Sukarno, 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Hessel, Nogi S. 2003. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Islamy, M. Man. 1992. *Prinsip-Prinsip Perumusan Negara*. Jakarta, Bumi Aksara.

Justine Sirait. 1990. *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo.

Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Kuper Adam & Yessica Kuper, 2000, “Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial”, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.

Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Rajagrafindo Persada.

Mahmudi, 2011. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.

Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta. BPFE.

Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.

Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.

Mustopadidjaya. 1999, *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta:LAN.

Ndraha, Taliziduhu. 2005 *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta:Rineka Cipta.

Nugroho, Riant, 2004, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta, Jakarta, Gramedia.

Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.

Poerwadarmenta, W.J.S. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai. Pustaka.

Purwodarminto WJS, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.

Rasyid Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Mutiara Sumberdaya.

- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Simangunsong, Bonar & Daulat Sinuraya, 2001. *Berpolitik yang Profesional, BAB VII*. Diterjemahkan oleh Ijrsh.
- Soenarko, H. 2005. *Public Policy*. Surabaya. Airlangga University.
- Sudjana, Djudju, 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Public, Konsep Teori Dan Praktek*, Alaf Riau Dan Prodi Ilmu Administrasi (PSIA) Pasca Sarjana Universitas Riau Pekanbaru.
- Sumaryani. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Ilmu Pemerintahan (edisi revisi)*. Bandung. Mondar Maju.
- Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Bandung, Tarsito.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, Jakarta.PT. Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahyudi Kumorotomo, 2008. *Etika Administrasi Negara*, Edisi Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284  
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

#### SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 1134 /A-UIR/5-FS/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

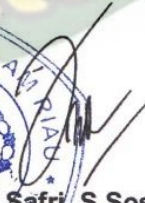
Nama : Reni Nuraini Sartika  
NPM : 177310744  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk  
Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kecamatan Bunut  
Kabupaten Pelalawan  
Persentase Plagiasi : 30%  
Jumlah Halaman : **70 (Abstrak s/d Daftar Pustaka)**  
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 12 Maret 2021

Hormat Kami,  
Wakil Dekan Bid. Akademik

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si**  
**NPK. 970702230**