

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN BAGAN SINEMBAH
KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



OLEH :

WIDI ADESTA

NPM: 177310446

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah skripsi yang sederhana ini ku persembahkan sebagai sedikit tanda bakti dan ucapan terima kasih ku kepada segenap hamba Allah yang ku tuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupan ku sampai saat ini.

Khusus untuk Ayahanda Ajisman Chaniago bersama Ibunda Yurnita yang tercinta. Terima kasih atas seluruh limpahan rahmat kasih sayang yang tiada terbatas yang telah beliau curahkan kepada ku, semoga ALLAH SWT tetap melimpahkan rahmat dan karunia yang tiada terputus kepada beliau, amin...

Kepada yang tersayang adikku tercinta Indira Anefta yang telah membantu memberikan semangat dalam menyelesaikan studi ini. Terima kasih atas semua bantuan yang telah diberikan, semoga ALLAH SWT. Mencatatnya sebagai amal baik beliau dan membalasnya dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin...

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat yang di berikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Mudah-mudahan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan bisa bermanfaat bagi diri penulis, keluarga serta masyarakat dan semoga di ridhoi oleh Allah SWT. Sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang-orang yang istiqomah di jalan islam.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya atas dukungan, serta bimbingan dari beberapa pihak selama proses studi dan juga penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

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

3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dra. Hj. Monalisa, M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan menyalurkan pengetahuan kepada penulis terutama proses bimbingan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Terima kasih kepada seluruh Staf Karyawan Tata Usaha Fisipol yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dari awal hingga selesai.
7. Terima kasih kepada Ibu, Ayah, dan juga Adiktercinta yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa.
8. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 terkhusus sahabat-sahabatku Nurhadijah dan Nadia Lestari yang selalu saling mendukung dan saling membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Tak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada Squad 8 (Lily, Wulan, Dinda, Gytha, Tika, Adawiyah, Elly) yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan.

Untuk memenuhi hal ini penulis berharap kemakluman dari para pembaca. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 14 Juni 2021

Penulis,

WidiAdesta

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang	1
B.Rumusan Masalah	15
C.Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	17
A. Studi Kepustakaan.....	17
1. Pemerintahan	17
a. Pengertian Pemerintahan	17
b. Fungsi Pemerintahan	19
c. Urusan Pemerintah.....	20

d. Pemerintahan Sebagai Ilmu	22
2. Pemerintah Daerah	24
3. Pelayanan Publik	27
a. Pengertian Pelayanan Publik	27
b. Jenis Pelayanan Publik	29
c. Asas-asas Pelayanan Publik	30
d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	31
e. Standar Pelayanan Publik	32
f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	33
g. Kualitas Pelayanan Publik	34
h. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	37
4. Administrasi Kependudukan	41
a. Pengertian Administrasi Kependudukan	41
b. Kartu Tanda Penduduk Elektronik	41
1) Asal mula Kartu Tanda Penduduk Elektronik	41
2) Fungsi dan manfaat dari KTP Elektronik (E-ktp)	44
3) Prosedur Pelayanan KTP Elektronik	45
B. Penelitian Terdahulu	47
C. Kerangka Pikir	50
D. Konsep Operasional	51
E. Operasional Variabel	53
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Tipe Penelitian	55
B. Lokasi Penelitian	56
C. Informan Penelitian	56

D. Jenis dan Sumber Data	58
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Teknik Analisis Data.....	59
G. Jadwal Kegiatan Penelitian	60
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	61
A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir	61
B. Profil Singkat Kecamatan Bagan Sinembah	64
1. Geografis wilayah.....	65
2. Keadaan penduduk	65
3. Keadaan sosial.....	67
C. Struktur organisasi Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	71
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
A. Identitas informan.....	79
B. Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	84
1. Tangibles (Bukti Langsung)	85
2. Realibility (Kehandalan)	91
3. Responsiveness (Daya Tanggap)	96
4. Assurance (Jaminan)	102
5. Emphaty.....	107
C. Hambatan Dalam Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Bagan Sinembah	112
BAB VI PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	120

DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	124



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 : Desa/Kelurahan Dan JumlahPenduduk di KecamatanBaganSinembah	9
I.2 : Jenis-jenis PATEN yang terdapat Di Kantor CamatBaganSinembah	11
I.3 : Jumlahmasyarakat yang merekam data E-ktip di Kantor KecamatanBagan Sinembah Tahun 2017-2019	14
II.1: PenelitianTerdahulu	47
II.2 : Operasional Variabel.....	53
III.1: JadwaldanWaktu Penelitian	60
IV.1: Luas Dan Persentase Wilayah di Kecamatan Bagan Sinembah	62
IV.2: Nama Desa/Kelurahan Dan Jumlah Penduduk di Kecamatan Bagan Sinembah.....	66
IV.3: Jumlah Sarana Ibadah	67
IV.4 Jenis Sarana Pendidikan.....	68
IV.5 Jumlah Sarana Kesehatan Di Kecamatan Bagan Sinembah	69
IV.6 Jumlah penduduk menurut mata pencaharian di Kecamatan Bagan Sinembah..	70
V.1 Identitas informan	80
V.2 Umur informan.....	81
V.3 : Jenis Kelamin Informan	82
V.4 Tingkat pendidikan informan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : AlurMekanisme pengurusan e-Ktp di Kecamatan Bagan Sinembah	13
II.1 : KerangkapikiranTentangAnalisisPelayananPengurusanKartuTanda PendudukElektronik (e-KTP) Pada Kantor KecamatanBaganSinembah KabupatenRokan Hilir.....	50
IV.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir	71
IV.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	72

DAFTAR LAMPIRAN

LampiranHalaman

- 1 : Foto dokumentasi penelitian tentang Analisis Pelayanan Pengurusan
Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-Ktp) di Kecamatan Bagan
Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.....124
- 2 : Daftar Wawancara tentang Analisis Pelayanan Pengurusan
Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-Ktp) di Kecamatan Bagan
Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.....133
- 3 :Surat Rekomendasi Riset Nomor: 343/E-UIR/27-FS/2021 Kepada Kepala
Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
(e-Ktp) di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir136
- 4 : Surat Rekomendasi dari Pemerintah Provinsi Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 503/DPMPTSP/NON IZIN-
RISET/37863 Tentang pelaksanaan kegiatan riset/Pra riset dan pengumpulan
data untuk bahan skripsi An. Widi Adesta.....137
- 5 Surat keterangan dari Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir Kecamatan Bagan
Sinembah Nomor: 400/PKM/2021/26 tentang rekomendasi riset/Pra riset
penelitian An Widi Adesta.....138

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Konferehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Widi Adesta
NPM : 177310446
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda
Penduduk Elektronik (e-Ktp) di Kecamatan
Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

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

1. Bahwa, Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) 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 telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya melanggar dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Konferehensif 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, 14 Juni 2021
Pelaku Pernyataan,



Widi Adesta

**ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN BAGAN
SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR**

ABSTRAK

WIDI ADESTA

177310446

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan Kualitas Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Indikator penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini ada 5 (lima) yaitu: Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Tipe penelitian yang berlokasi di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir digunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Dimana langsung melakukan penelitian ke Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan dengan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara, observasi , dan dokumentasisebagai alat untuk mengumpulkan data. Teknik pengambilan informan penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu cara penentuan informan berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki subjek sesuai dengan tujuan penelitian. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronikdi Kecamatan Bagan Sinembah memiliki kendala dalam sarana dan prasana dalam pelayanan seperti jaringan yang tidak bagus mengakibatkan pelayanan tertunda, faktor jarak tempuh yang jauh dalam pengambilan e-ktp ke Disdukcapil mengakibatkan masyarakat lebih memilih mengurusnya melalui calo. Dan juga kurangnya ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang puas.Saran dari peneliti dalam penelitian ini yaitu disarankan agar para pegawai memberikan pelayanan yang lebih maksimal.dan juga agar pemerintah daerah di Rokan Hilir bisa menempatkan UPTD Dukcapil di Kecamatan Bagan Sinembah.

Kata Kunci: *Analisis, Kualitas Pelayanan,e-Ktp*

**ANALYSIS OF ELECTRONIC SIGNATURE CARD
MANAGEMENT SERVICES (E-KTP) IN KECAMATAN BAGAN
SINEMBAH, KABUPATEN ROKAN HILIR**

ABSTRACT

WIDI ADESTA

177310446

This study aims to determine and explain the Quality of Analysis of Electronic Identity Card Management Services (E-Ktp) in Bagan Sinembah District, Rokan Hilir Regency. The research indicators used by the writer in this study were 5 (five), namely: Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. This type of research which is located in Bagan Sinembah District, Rokan Hilir Regency, uses descriptive analysis research method with a qualitative approach. Where directly conduct research to the Office of the Head of Bagan Sinembah District of Rokan Hilir Regency in order to get existing problems based on actual facts when researching using descriptive survey research type with interviews, observation, and documentation as a means of collecting data. The technique of taking research informants was carried out using purposive sampling technique, namely the method of determining informants based on the characteristics of the subject in accordance with the research objectives. Based on the research that has been done, the results show that the Analysis of Electronic Identity Card Management Services in Bagan Sinembah District has problems in facilities and infrastructure in services such as poor networks resulting in delayed services, long distance factors in taking e-ID cards to Disdukcapil resulting in the community prefer to take care of it through brokers. And also the lack of thoroughness of employees in serving the community so that people feel less satisfied. Suggestions from researchers in this study are that it is suggested that employees provide more maximum service. And also that local governments in Rokan Hilir can place UPTD Dukcapil in Bagan Sinembah District.

Keywords: Analysis, Service Quality, e-Ktp

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Hal yang mendasari dibentuknya Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yaitu di dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa KTP Elektronik berlaku seumur hidup dan muncul dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Program KTP Elektronik di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya 4 (empat) kota sebagai proyek percontohan nasional, yaitu Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar. Sedangkan untuk kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kemendagri pada Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam 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. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Sayangnya untuk pengadaan membuat kartu identitas penduduk berbasis teknologi yang akurat, serta mencegah adanya duplikasi kartu identitas tersebut disalah gunakan oleh oknum-oknum yang juga merupakan bagian penting dalam pelaksanaan program KTP elektronik. Kasus korupsi e-ktip bermula dari rencana

Kemendagri RI dalam pembuatan E-ktp sejak 2006 Kemendagri telah menyiapkan dana sekitar 6 Triliun yang di gunakan untuk proyek KTP Elektronik dan program Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari dana senilai Rp 258 miliar untuk biaya data kependudukan untuk membuat KTP-El berbasis NIK pada 2012 ditargetkan untuk sekitar 200 juta penduduk Indonesia. Belum sampai perekaman dilakukan di berbagai Kabupaten/kota pihak kepolisian mengabarkan terjadinya korupsi pada proyek KTP Elektronik . Dari hasil investigasi tersebut mereka mendapatkan petunjuk berupa dugaan terjadinya kolusi pada proses lelang oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menemukan fakta bahwa telah terjadi 11 penyimpangan ,pelanggaran dan kejanggalan kasat mata dalam pengadaan lelang.

Dampak dari kasus korupsi e-KTP tersebut menurunkan tingkatkepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dalam pengadaan KTP Elektronik. Dan terdapat sejumlah masalah diberbagai daerah dalam pelayanan pengurusan e-Ktp seperti alat perekaman pencetakan e-Ktp yang ada di daerah banyak yang rusak bahkan tidak dapat dipakai lagi, dikarenakan alat sudah tua sejak tahun 2011, ketersediaan blangko e-Ktp yang terbatas mengakibatkan banyak masyarakat di daerah tidak memiliki KTP, terbatasnya karena kuota blangko karena bukan berdasarkan kebutuhan tapi perhitungan kalkulasi dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri dengan melihat alat, antrian, perekaman yang sudah dilakukan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang terdapat dalam Pasal 1 ayat 14 menyatakan bahwa “Urusan pemerintahan yang wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua Daerah”. Urusan pemerintahan wajib terdiri atas Urusan Pemerintah yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar.

Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (1) meliputi:

- a. pendidikan
- b. kesehatan
- c. pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman
- e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
- f. sosial

Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana diatur dalam pasal 12 ayat (2) meliputi:

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertanahan
- e. Lingkungan hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- g. Pemberdayaan masyarakat dan 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 olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan
- r. Kearsipan

Sedangkan Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana diatur dalam Pasal 12 ayat (3) meliputi:

- a. kelautan dan perikanan
- b. pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. energi dan sumber daya mineral
- f. perdagangan
- g. Perindustrian
- h. transmigrasi.

Berdasarkan uraian diatas tentang urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar itu, maka penulis ingin mengambil topik materi ini berkaitan dengan point f yaitu Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berfokus pada Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerima layanan. Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Menurut UU Nomot 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Komponen standar pelayanan sebagaimana diatur dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam peraturan ini komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (Maulidiah, 2014)

- a. dasar hukum
- b. persyaratan
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. jangka waktu penyelesaian
- e. biaya/ tarif
- f. produk pelayanan
- g. sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas
- h. kompetensi pelaksana
- i. pengawasan internal
- j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. jumlah pelaksana
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan
- n. evaluasi kinerja pelaksana

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

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

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

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

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

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan sebuah Kecamatan yang berada di Kabupaten Rokan Hilir dengan luas 258 km² dan memiliki 17 Desa/Kelurahan dengan jumlah penduduk 59.813 Jiwa. Berikut nama-nama Desa/Kelurahan yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah:

Tabel I.1 Nama Desa/Kelurahan Dan Jumlah Penduduk di Kecamatan Bagan Sinembah

No.	Nama Desa/Kelurahan	Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	2	3	4	5
1.	Bahterah Makmur	2.379	2.281	4.660 Jiwa
2.	Gelora	1.157	1.085	2.242 Jiwa
3.	Pelita	844	830	1.674 Jiwa
4.	Bagan Batu	4.520	4.314	8.834 Jiwa
5.	Suka Maju	509	495	1.004 Jiwa
6.	Bagan Manunggal	1.179	1.202	2.381 Jiwa
7.	Bagan Sapta Permai	865	827	1.692 Jiwa
8.	Bakti Makmur	1.687	1.690	3.377 Jiwa
9.	Jaya Agung	889	842	1.731 Jiwa
10.	Meranti Makmur	694	687	1.381 Jiwa
11.	Bayangkara Jaya	507	491	998 Jiwa

12.	Bahterah Makmur Kota	1.702	1.601	3.303 Jiwa
13.	Bagan Batu Kota	6.515	6.855	13.370 Jiwa
14.	Bagan Batu Barat	3.776	3.752	7.528 Jiwa
15.	Jadi Makmur	974	972	1.946 Jiwa
16.	Murini Makmur	1.206	1.023	2.229 Jiwa
17.	Bakti Jaya	741	722	1.463 Jiwa
Jumlah		30.144	29.669	59.813 Jiwa

Sumber: Kantor Kecamatan Bagan Sinembah, 2020

Dari table I.1 diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan Bagan Sinembah memiliki 17 desa/kelurahan. Dapat dilihat juga bahwa desa/kelurahan yang memiliki penduduk paling banyak adalah Bagan Batu Kota dengan jumlah penduduk 13.370 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk yang paling sedikit adalah Bayangkara Jaya dengan jumlah penduduk 998 jiwa.

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak setelah Kecamatan Bangko yang mana dikecamatan bangko ini terdapat kota Bagan Siapiapi yaitu ibukota Kabupaten Rokan Hilir. Sebagai instansi pemerintah kecamatan Bagan Sinembah memiliki tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dituntut untuk dapat bekerja secara professional dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat umum salah satunya dalam pengurusannya e-ktp ini.

Selain pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kantor Camat Bagan Sinembah terdapat beberapa jenis pelayanan yang dilakukan yaitu:

Tabel I.2 Jenis-jenis PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang terdapat di Kantor Camat Bagan Sinembah

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Administrasi Kependudukan (Non Perizinan)	- Surat Pengantar Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-ktip) - Rekomendasi Surat Akte Kelahiran (KK)
2.	Surat Pengantar (Perizinan)	- Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) - Surat Izin Tempat Usaha (SITU) - Surat Izin Gangguan (HO)
3.	Surat Pengantar Keterangan	- Surat Keterangan Ganti Rugi (SKGR) - Surat Keterangan Pindah - Surat Keterangan Kurang Mampu - Surat Keterangan Ahli Waris
4.	Surat-Surat Lainnya	- Surat Rekomendasi - Legalisir

Sumber: Kantor Camat Bagan Sinembah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat jenis-jenis pelayanan yang biasa dilakukan di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Maka peneliti memfokuskan pada pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu tentang pelayanan pengurusan e-ktip.

Peraturan presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil:

1. Telah berusia 17 tahun
2. Surat pengantar rt/rw dan kepala desa/lurah
3. Fotocopy kk
4. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan instansi pelaksanaan bagi wni yang datang dari luar negeri karena pindah.

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

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 pasal 13 juga menyebutkan bahwa instansi pelaksana melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban melakukan pendaftaran, mencetak, dan mendistribusikan dokumen kependudukan seperti e-Ktp, KK, dan surat-surat penting lainnya. Mengingat keberadaan e-KTP benar-benar diperlukan oleh masyarakat sebagai bukti legalitas diri yang sudah di atur oleh peraturan daerah Kabupaten Rokan Hilir No 4 Tahun 2015, oleh karena itu dalam pelayanan pengurusan E- KTP dari pemerintah yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada.

Gambar I.1 Alur Mekanisme Pengurusan KTP-el di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir



Sumber : Kantor Kecamatan Bagan Sinembah, 2020

Dari bagian alur diatas dapat penulis jelaskan bahwa proses pengurusan e-ktp di kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir harus melalui tahapan demi tahapan untuk mendapatkan e-ktp, yang dimulai dari:

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

Berikut adalah jumlah masyarakat yang melakukan perekaman data e-ktip selama 3 (Tiga) Tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel I.3 Jumlah Masyarakat yang melakukan perekaman e-Ktp di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Tahun 2017-2019

No.	Tahun	Perekaman e-Ktp
1.	2017	7.607 Jiwa
2.	2018	13.418 Jiwa
3.	2019	18.127 Jiwa
	Jumlah	39.152 Jiwa

Sumber: Kantor Kecamatan Bagan Sinembah , 2020

Seperti yang dijelaskan pada tabel I.3 diatas bahwa pada Tahun 2017 masyarakat yang melalukan perekaman data sebanyak 7.607 jiwa sedangkan Tahun 20018 sebanyak 13.418 jiwa , dan pada tahun 2019 sebanyak 18.127 jiwa. Dapat di lihat dari setiap tahunnya masyarakat yang melakukan perekaman data e-ktip di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah tiap tahunnya mengalami kenaikan. Hal ini harus menjadi perhatian oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir agar bisa menempatkan UPTD Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kecamatan Bagan Sinembah agar pelayanan lebih cepat dan efesien lagi melihat setiap tahunnya antusias masyarakat yang merekam data di Kecamatan Bagan Sinembah makin tinggi. Dan dengan adanya UPTD Kecamtan nantinya waktu pembuatan e-ktip bisa lebih cepat dan efisien didapat, tidak perlu lagi mengambilnya ke Disdudkcapil Kabupaten Rokan Hilir yang letaknya jauh dari Kecamatan.

Berdasarkan observasi yang diperoleh penulis dilapangan mengenai Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir masih belum berjalan dengan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari beberapa fenomena berikut:

1. Masih sering mengalami gangguan dalam jaringan mengakibatkan terhambatnya pelayanan dalam perekaman data e-ktp, sementara yang melakukan perekaman data e-Ktp setiap harinya ada 80 orang dengan alat perekaman hanya ada 1 buah.
2. Terindikasi masih banyaknya oknum calo e-Ktp di Kecamatan Bagan Sinembah, dikarenakan pencetakan e-ktp tidak bisa dilakukan di kecamatan hanya bisa dicetak di Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir.
3. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh staffseperti masih kurang teliti dalam melakukan perekaman data e-ktp.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi, maka penulis dapat merumuskan suatu masalah penelitian yaitu: “Bagaimana Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir?”

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan dalam pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui kendala atau faktor penghambat yang dihadapi oleh pegawai/staff di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis tentang Analisis Pelayanan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir
- b. Sebagai bahan masukan bagi pegawai dikantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir dalam memberikan pelayanan e-ktp kepada masyarakat, serta sebagai bahan evaluasi tentang birokrasi yang ada di daerah terutama bagi semua aparaturnya Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir
- c. Sebagai bahan informasi atau referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dengan penelitian ini.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan ini penulis mengemukakan beberapa teori menurut para ahli yang berkaitan erat dengan pembahasan masalah pada penelitian ini dan untuk memudahkan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Berikut ini merupakan teori dan konsep menurut para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti:

1. Pemerintahan

a. Pengertian Pemerintahan

Agar penelitian ini mengandung unsur penelitian ilmiah, maka berikut ini di kemukakan beberapa konsep teoritis yang dianggap ada relevansinya dengan permasalahan yang diteliti.

Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (keabsahan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan (kekuasaan negara) pada suatu negara, serta dilengkapi dengan alat-alat kelengkapan negara.(Maulidiah, 2014;1)

Menurut Drs. Soemendar (dalam Syafiie, 2013;32) pemerintahan sebagai badan yang penting dalam rangka pemerintahannya, pemerintah semestinya memerhatikan pula ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh

lingkungan, pengaturan-pengaturan, komunikasi peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Menurut Prodjodikoro (dalam Dian, 2018), pemerintah dapat dibagi dalam arti luas dan dalam arti sempit, Pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh fungsi kegiatan kenegaraan yaitu lembaga-lembaga kenegaraan yang diatur secara langsung oleh UUD 1945 maupun lembaga-lembaga yang diatur oleh undang-undang. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit adalah presiden/eksekutif.

Menurut Ndraha (dalam Maulidiah, 2014;1) pemerintahan adalah gejala sosial, artinya didalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok.

Sedangkan konsep pemerintahan menurut Rasyid (dalam Ndraha, 2005;57) adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah, selanjutnya pemerintahan memaknai sebagai proses yang adil berdasarkan hukum kepada setiap pribadi warga negara, member pelayanan bagi kemajuan bangsa bersama. Selanjutnya tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu:

1. Pelayanan (service)
2. Pemberdayaan (empowerment)
3. Pembangunan (development)

Menurut Syafi'i (2013;4) Secara etimologi pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut :

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Yang berarti di dalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenangan dan

yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.

2. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah. Yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
3. Setelah ditambah akhiran “an” menjadi pemerintahan. Berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut.

b. Fungsi pemerintahan

Fungsi pemerintahan menurut The Liang Gie dalam Tangkilisan (2005;43) adalah kelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaannya, atau pun pertimbangan lainnya. Selanjutnya dia mengatakan bahwa untuk melakukan suatu usaha kerja sama. Aktivitas-aktivitas yang sama jenisnya itu biasanya digabung menjadi satu kesatuan dan diserahkan pada tanggung jawab seorang pejabat atau satuan organisasi.

Fungsi pemerintahan meliputi tiga hal, yaitu masyarakat (services), membuat pedoman/arrah atau ketentuan kepada masyarakat (regulation), dan pemberdayaan (empowering). (Kaloh, 2009;15)

Selanjutnya menurut Rasyid dalam Ndraha (2005;58) bahwa ada tiga fungsi hakiki pemerintahan, yaitu pelayanan (service), pemberdayaan (empowerment), dan pembangunan (development).

1. Fungsi Pelayanan (service)

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sector. Masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan

dilakukan oleh seluruh negara di dunia.

2. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan untuk bisa keluar dari comfort zone atau zona aman. Contohnya masyarakat bodoh, miskin, tertindas, dan sebagainya. pemerintah wajib mampu membawa masyarakat keluar dari zona ini dengan cara melakukan pemberdayaan. Pemberdayaan dimaksud agar dapat mengeluarkan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga tidak menjadi beban pemerintah. Pemberdayaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM atau masyarakat. Ketergantungan terhadap pemerintahan akan semakin berkurang dengan pemberdayaan masyarakat. Sehingga hal ini akan mempermudah pemerintah mencapai tujuan negara.

3. Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan dijalankan apabila kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik (menuju taraf yang lebih sejahtera). Negara-negara terbelakang dan berkembang menjalankan fungsi ini lebih gencar daripada negara maju.

c. Urusan pemerintah

Menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 urusan pemerintahan terbagi menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Urusan Pemerintahan Absolute

Merupakan Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pusat. Definisi pusat jika kita masuk bidang eksekutif adalah pemerintah

pusat, definisinya sendiri adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan Menteri. Cakupan urusan pemerintahan absolute terdiri dari masalah bidang politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal serta agama. Meski sepenuhnya berada ditangan pusat, urusan pemerintahan absolute bisa dilimpahkan kepada instansi vertical yang ada di daerah berdasarkan asas dekonsentrasi.

Instansi vertical sendiri merupakan perangkat kementerian atau lembaga pemerintah non kementerian yang mengurus Urusan Pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka Dekonsentrasi, contoh instansi vertical di daerah ialah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), seperti dinas dan badan daerah.

2. Urusan Pemerintahan Konkuren

Ialah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kota/kabupaten, urusan yang diserahkan kepada daerah menjadi patokan pelaksana otonomi daerah. Pembagian tersebut mencakup berbagai bidang, mulai dari perdagangan, pertanian, perikanan, pertambangan, dan lain sebagainya. Tapi prinsip utama dalam pembagian urusan pemerintahan konkuren adalah harus didasarkan pada efisiensi, akuntabilitas, eksternalitas serta harus berkepentingan nasional.

3. Urusan Pemerintahan Umum

Merupakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden

sebagai kepala pemerintahan. Urusan tersebut meliputi keukunan antar umat beragama, pengembangan kehidupan demokrasi, pembinaan ketahanan nasional, koordinasi pelaksanaan tugas antar instansi pemerintahan yang ada diwilayah daerah provinsi dan kabupaten/kota, penanganan konflik sosial, persatuan dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan antar suku ataupun antara suku serta pelaksanaan semua urusan pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan pemerintahan daerah. Pelaksanaan urusan pemerintahan umum merupakan gubernur dan bupati/walikota di daerahnya masing-masing, dibantu oleh instansi vertical. Pertanggung jawabannya sendiri, gubernur bertanggung jawab kepada presiden melalui menteri dan walikota/bupati bertanggung jawab kepada menteri melalui gubernur. Hal tersebut karena gubernur diposisikan sebagai wakil pemerintah pusat.

d. Pemerintahan Sebagai Ilmu

Di dalam ilmu pemerintahan dimaksud dengan pemerintahan ini berkaitan dengan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan, jadi pemerintahan kabupaten/kota merupakan wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintahan secara umum dan melayani masyarakat. Pemerintah Kabupaten/Kota dapat dikatakan sebagai birokrasi pemerintahan yang berada di kecamatan sedangkan pemerintah Kecamatan yang berada setingkat lebih tinggi dari pemerintahan kelurahan/desa.

Menurut Drs. Musanef (dalam Syafiie, 2013;32), ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problem-problem sentralisasi,desentralisasi koordinasi pengawasan kedalam dan keluar, atau
3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efesien dalam pemerintahan.

Ndraha (2011;364) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari semua aspek pemenuha kebutuhan dalam hubungan pemerintahan, pemenuhan ini terlihat melalui berbagai kegiatan, peristiwa, kejadian atau keadaan. Menurut Syafiie (2016;12) manfaat dari ilmu pemerintahan adalah digunakan sebagai ilmu untuk mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, yudikasi, eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar lembaga serta antara memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

2. Pemerintahan Daerah

Pemerintahan Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah)

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah penyelenggaraan pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Nugroho (dalam Hartati, 2020) peran pemerintah daerah juga dimaksudkan dalam rangka melaksanakan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan sebagai wakil pemerintah di daerah otonom yaitu untuk melakukan:

1. Desentralisasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah wewenang pemerintahan menjadi wewenang pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Dekonsentrasi yaitu menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dilaksanakan.
3. Dan tugas pembantuan yaitu melaksanakan semua penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten atau kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten atau kota kepada desa untuk melaksanakan tugas internal.

Setiap Pemerintah Daerah dipimpin oleh Kepala Daerah yang dipilih secara demokratis, Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai Kepala Pemerintahan Daerah Provinsi, untuk Provinsi disebut wakil walikota, Kepala dan wakil kepala daerah memiliki tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan. Kepala Daerah juga memiliki kewajiban untuk memberikan laporan keterangan penanggung jawaban kepada DPRD serta menginformasikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah yang diselenggarakan berdasarkan kriteria urusan wajib dan urusan pilihan pada Undang-Undang Nomor 32 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah

pasal 14 yaitu :

1. Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota yaitu :
 - a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan
 - b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang
 - c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat
 - d. Penyediaan sarana dan prasarana umum
 - e. Penanganan bidang kesehatan
 - f. Penyelenggaraan pendidikan
 - g. Penanggulangan masalah sosial
 - h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan
 - i. Fasilitas pembangunan koperasi, usaha kecil dan menengah
 - j. Pengadiln lingkungan hidup
 - k. Pelayanan pertahanan
 - l. Pelayanan kependudukan dan sipil
 - m. Pelayanan administrasi umum dan pemerintahan
 - n. Pelayanan administrasi penanaman modal
 - o. Urusan lainnya yang diamankan oleh peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya pemerintah daerah dibentuk yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik guna agar mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik tingkat daerah. Untuk itu pembentukan daerah harus mempertimbangkan berbagai faktor seperti kemampuan ekonomi, potensi daerah, luas wilayah,

kependudukan dan pertimbangan dari aspek sosial politik, sosial budaya petahanan dan keamanan serta pertimbangan dan syarat lainnya.

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

Pemerintah daerah untuk mewujudkan kesejahteraan umum sebagai tujuan negara perlu melakukan upaya-upaya, diantaranya dengan mengelirakan kebijakan-lebijakan 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 diharap apa yang menjadi tujuan dari penyelenggaraan negara dapat tercapai.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Moenir (dalam Cahyadi, 2016) adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Dwiyanto (dalam Haryo, 2010) pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang

independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai follower dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Kurniawan, 2017)

Menurut Maulidiah (2014;20) secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut terbagi menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan dalam “arti yang sempit”. Pelayanan publik dalam arti yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.

Menurut Sinambela (dalam Masrin, 2013) pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap

sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Subarsono (dalam Maulidiah, 2014;8) pelayanan publik merupakan produksi birokrasi publik yang diterima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin penggunaan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

b. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta

Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Dari pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

c. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan asas-asas

pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Menurut Pasal 4 UU No 25/2009 Tentang asas-asas pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: “kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya asas-asas pelayanan tersebut dapat menjadi landasan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Bagan Sinembah. Adanya asas-asas tersebut dapat memberikan gambaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Menurut Progo Nurdjaman (2004: 33) ada delapan prinsip pokok pelayanan publik, yaitu “kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu”.

Berdasarkan pendapat Progo Nurdjaman di atas, yaitu;

kesederhanaan, prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit. Serta mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Sehingga masyarakat tidak menemui kendala dalam proses pelayanan tersebut. Kejelasan dan ketepatan, prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur tatacara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut dapat menjadi pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pemerintah. Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut mempunyai fungsi sebagai acuan dalam evaluasi kerja pada penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat mengetahui kualitas pelayanan publik sudah berjalan dengan baik atau belum.

e. Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan pasal 20 UU No. 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tariff
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik dan optimal akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta dapat membuat citra suatu organisasi di mata masyarakat menjadi baik. Menurut Kasmir (2006: 3), faktor yang

mempengaruhi pelayanan adalah: “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia”.

Sedangkan menurut Atep Adya Barata (2004:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu “Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal”.

Berdasarkan pendapat Atep Adya Barata di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut: faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

g. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Brady dan Conin (dalam Cahyadi, 2016) dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin

diterima. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry Kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.(Kurniawan, 2017)

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata dalam (Rezha, 2013) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Dari beberapa pendapat diatas mengenai tolak ukur kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satunya yaitu: Dimensi yang dapat menentukan keberhasilan dalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018:73) yaitu sebagai berikut :

1. Tangibles (Berwujud), yaitu kualitas pelayanan yang kelihatan dan terbukti langsung tampak seperti tampilan kantor (fasilitas fisik) yang terlihat mulai dari lokasi gedung, pekarangan, tempat parkir, kenyamanan ruangan pelayanan, bahan komunikasi penyedia jasa, kelengkapan fasilitas yang disediakan dan petugas pelayanan serta alat-alat untuk menunjang pelaksanaan pelayanan.
2. Reliability (Kehandalan), yaitu kemampuan dalam kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan untuk memenuhi janji sesuai dengan yang telah ditawarkan dapat diandalkan, dengan syarat layanan harus akurat dan konsisten, serta dijamin baik produknya maupun

pelayanan petugasnya atau memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan secara tepat waktu.

3. Responsiveness (Ketanggapan), adalah kesanggupan untuk membantu dengan keikhlasan untuk memberikan layanan atau memiliki kepekaan yang tinggi terhadap konsumen yang diikuti dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan. Responsiveness juga adanya keinginan para petugas pemberi layanan bahwa mereka senang untuk membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat kepada para konsumennya.
4. Assurance (Jaminan), yaitu kemampuan dalam memberikan jaminan keamanan dalam mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keraguan timbulnya kesalahan dalam pemberian layanan. Bahwa petugas pemberi layanan adalah orang yang kompeten, dapat dipercaya dan memiliki kemampuan untuk menjaga kepercayaan dan kerahasiaan.
5. Empathy (Empati), adalah merasakan apa yang orang lain rasakan, mereka benar-benar memberikan perhatian yang besar dan khusus dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan pelanggan atau memiliki sikap tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Ada kepedulian dengan penuh perhatian secara individual terhadap pelanggan.

h. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dapat dilakukan melalui survey pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan

pelanggan. Menurut Van Looy dalam Hardiyansyah (2011: 45) suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila: “Dimensi harus bersifat satuan yang komperhensif, model juga harus bersifat universal, masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas dan sebaiknya jumlah dimensi dibatasi”.

Berdasarkan pendapat Zeithaml tentang dimensi kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. Dimensi tangibel (berwujud), terdiri atas:.

- 1) Kenyamanan tempat saat melakukan pelayanan, yaitu tempat pelayanan yang bersih, rapi, teratur, tertib, adanya ruang tunggu dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan merasa nyaman.
- 2) Kemudahan dalam proses pelayanan, seperti kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana yang memadai dalam proses pelayanan.
- 3) Kedisiplinan staff dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan, karena dengan disiplin pegawai dapat mempercepat dalam mengerjakan pelayanan dengan tepat waktu dan masyarakat tidak menunggu lama.

4) Kemudahan akses yaitu memudahkan pengguna layanan dalam mengurus keperluan dengan memberikan syarat atau prosedur pelayanan yang disediakan di ruang pelayanan.

b. Dimensi Reliability (kehandalan), terdiri atas indikator:

- 1) Ketelitian staff dalam melakukan pelayanan, agar tidak terdapat kesalahan dalam proses pelayanan.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti alat saat melakukan proses perekaman e-Ktp.

c. Dimensi Responsiveness (respon/daya tanggap), terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, dengan tujuan agar pemohon merasa senang dan merasa dihargai ketika melakukan proses pelayanan.
- 2) Petugas/staff melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, agar penerima layanan merasa senang jika petugas segera memproses keperluannya.

- 3) Semua keluhan masyarakat direspon oleh staff dengan baik, ini bisa memperbaiki kualitas pelayanan publik.

d. Dimensi Assurance (jaminan), terdiri atas indikator:

- 1) Petugas/staff memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, ini sangat diperlukan oleh pengguna layanan, karena dengan adanya jaminan waktu pengguna layanan merasa yakin dengan proses layanan pada pegawai layanan.
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, biasanya untuk pelayanan di kantor kecamatan untuk pembuatan e-Ktp tidak dikenakan biaya.

e. Dimensi Empathy (empati), terdiri atas indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan masyarakat daripada keperluan pribadinya. Keperluan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan publik.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, karena dengan keramahan dan kesopanan yang diberikan petugas membuat pengguna layanan merasa senang dengan perilaku petugas pelayanan.
- 3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan) masyarakat yang mengurus layanan. Petugas harus melayani semua penerima layanan sesuai dengan urutan antrian.

4. Administrasi Kependudukan

a. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (Rivendra;2020)

Sedangkan pengertian Administrasi menurut S.P.Siagian (dalam Amri, 2018) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

b. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

1) Asal mula Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program e-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam 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. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan 21 setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki e-KTP.

Program e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia.

Menurut Permendagri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor induk Kependudukan secara nasional dalam pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/ Kota. (Masrin, 2013)

Setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu Kartu Tanda Penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada instansi Pemerintah dan lembaga swasta. Oleh karena itu, Instansi Pemerintah, Pemerintah daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta wajib

memberikan pelayanan kepadapenduduk atas dasar e-KTP dengan tidak mempertimbangkan tempatpenerbitannya.

Jadi yang dimaksud dengan e-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.(Yulfianti, 2016)

Berikut ini adalah perbedaan KTP Konvensional dengan E-KTP:

1. Karakteristik

Pada beberapa bagian di ktp memanglah sama, foto, isi, format pengisian nya. Tetapi ada tapi nya, bedanya E-KTP disini yaitu adanya mikrochip, fungsinya adalah sebagai media yang bisa menyimpan data lho serta datanya dapat dibaca atau ditulis dengan pembaca kartu atau *card reader*.

2. Teknologi

Bahan tentu sudah berbeda, jika dibandingkan dengan E-KTP, KTP Nasional hanya menggunakan bahan dari plastik. Sedangkan, E-KTP menggunakan bahan dari atau PETG yang dimana kartu akan kuat tetapi ringan serta lentur. E-KTP juga memiliki teknologi dimana data pemilik tersebut akan tersimpan didalam itu serta data – data yang sudah tersimpan akan diperlukan dalam penggunaan multi aplikasi.

3. Validitas atau Verifikasi

Jika untuk KTP Nasional sendiri hanya punya satu tahapan yaitu pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT atau RW dan seterusnya. Sama seperti KTP Nasional, E-KTP ini bedanya memiliki banyak tahapan setelah tahapan diatas yaitu E-KTP ini tidak bisa dipalsukan atau digandakan, satu kartu itu hanya berlaku untuk satu orang, diterima secara internasional dan tingkat kepercayaan nya terhadap keabsahan kartu itu sangat tinggi.

2) Fungsi dan manfaat dariKTP Elektronik (E-ktp):

- a. E-ktp merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat
- b. Mencegah adanya pemalsuan
- c. Mencegah adanya penggandaan KTP
- d. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain
- e. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain
- f. Membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan
- g. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara

3) Prosedur Pelayanan KTP Elektronik

Prosedur pelayanan KTP-el sebagai berikut :

1.) Perekaman data penduduk

- a. Penduduk membawa surat pengantar dari desa/lurah dan kartu keluarga ke kecamatan dan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP)
- b. Penduduk menyerahkan surat pengantar serta KK dan memperlihatkan KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP) kepada petugas
- c. Penduduk menunggu panggilan
- d. Petugas operator melakukan verifikasi data penduduk dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris (selaput bola mata yang ada dibelakan kornea mata membentuk batas pupil yang memberikan warna khusus), petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP-el pada surat panggilan penduduk yang dijadikan tanda bukti pengambilan KTP-el.

2.) Pengambilan e-KTP

- a. Penduduk membawa surat panggilan yang telah ditanda tangani oleh petugas tempat pelayanan e-KTP serta KTP lama (bagi yang sudah memiliki KTP).

- b. Penduduk menyerahkan surat panggilan tersebut kepada petugas
- c. Penduduk menunggu panggilan
- d. Petugas operator melakukan verifikasi data melalui sidik jari penduduk, apabila datanya sama maka e-KTP diberikan kepada penduduk. Apabila datanya tidak sama, e-KTP tidak diberikan kepada penduduk. Secara bersamaan ketika penduduk menerima e-KTP, penduduk juga menyerahkan KTP lama kepada petugas operator.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi referensi dan acuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1.	Ujud Rusdia	Analisis pelayanan pembuatan kartu Tanda penduduk elektronik (Ktp-El) dikecamatan lembang kabupaten bandung barat	Sama-sama membahas tentang pelayanan E-ktp	Penelitian terdahulu dilakukan dikantor Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat sedangkan Penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir
2.	Ardianor dan Eddy Suriyani	Efektivitas pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) dikantor kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif	Penelitian terdahulu berfokus pada Efektivitas pelayanan pembuatan e-ktp sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan pengurusan e-ktp
3.	Masrin	Studi tentang pelayanan pembuatan KTP Elektronik(E-ktp) dikantor kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda	Sama-sama membahas tentang pelayanan E-ktp	Tahun penelitian penulis pada tahun 2020 sedangkan penelitian terdahulu pada tahun 2013

1	2	3	4	5
4.	Wahyudi, Heriyani Agustina, dan Nurudin Siraj	Analisis kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif	Penelitian terdahulu menggunakan konsep Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono sedangkan penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml
5.	Rivendra	Kualitas pelayanan penyelenggaraan administrasi kependudukan di UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu	Sama-sama menggunakan konsep kualitas pelayanan menurut Zeithaml	Lokasi penelitian terdahulu di UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir
6.	Marthina Tahadju, Daswati, dan Nurhanis	Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Palu Barat Kota Palu	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif	Fenomena penelitian terdahulu terdapat kendala karena disana sebagian besar masyarakatnya berprofesi sebagai nelayan, sedangkan pada penelitian ini terkendala oleh jarak tempuh karena alat pencetak e-ktp berada di kabupaten

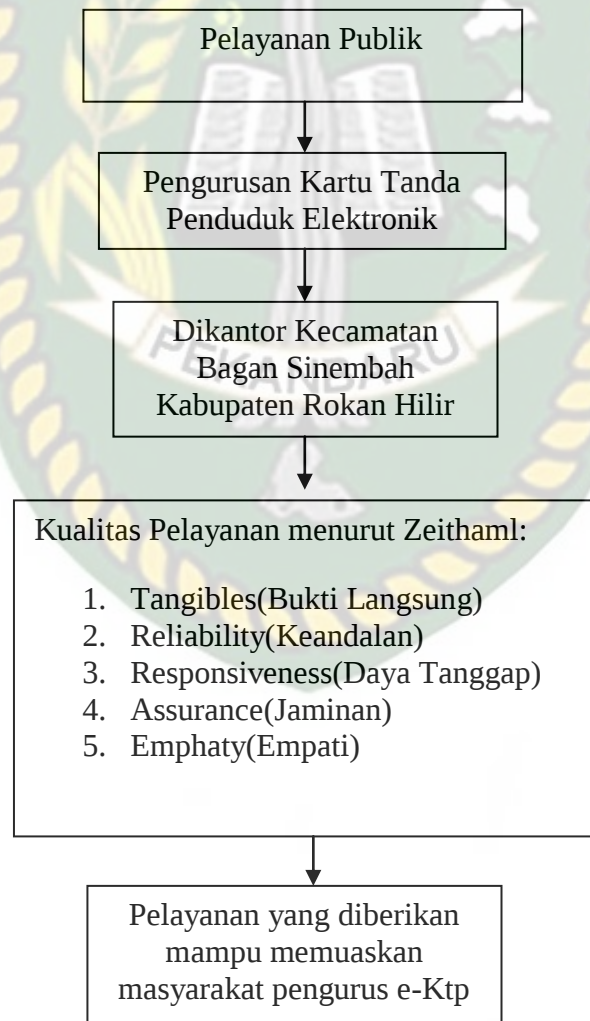
1	2	3	4	5
7.	Yuni Hartati	Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan	Sama-sama membahas tentang pelayanan pengurusan e-ktp dikecamatan	Konsep yang digunakan penelitian terdahulu memakai konsep kualitas pelayanan publik menurut Sinambela sedangkan penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml
8.	Yulfianti	Pelaksanaan pelayanan pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) pada kantor unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kantor kecamatan bonai kabupaten rokan hulu tahun 2014	Sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif	Lokasi penelitian terdahulu di kantor UPT Disdukcspl dikecamatan Bonai sedangkan penelian ini di kantor camat Bagan Sinembah

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Berdasarkan dari fenomena yang terjadi dan teori-teori yang telah dijelaskan maka penulis membuat kerangka pemikiran dari teori Zeithaml (dalam Istiani, 2019) yaitu sebagai berikut:

Gambar II.2 :Kerangka pikir Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir



Sumber : Modifikasi penulis, Tahun 2020

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan dalam memahami dan menghindari kesalahan dalam menafsirkan, maka penulis akan menjelaskan tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Adapun konsep-konsep yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintahan adalah organisasi yang memiliki kekuasaan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu.
2. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menggunakan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan , baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Kualitas pelayanan publik adalah sebagai petunjuk suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan, untuk memasarkan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan asas-asas pelayanan publik

5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah Kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Ktp berisi identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah negara kesatuan republik Indonesia.
6. Reliability atau Keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang diajanjikan secara cepat dan akurat
7. Tangibles atau Bukti langsung adalah fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang memiliki penyedia layanan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
8. Responsiviness atau Daya Tanggap kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara tepat dan cepat.
9. Assurance atau Kepastian adalah pengetahuan,sikap, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
10. Emphaty atau empati adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual

E. Operasional Variabel

Tabel II.2: Operasional Variabel Penelitian Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-Ktp) di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Zeithaml (dalam Istiani, 2019)	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik(e-KTP)	1.Tangibles	a. Sarana dan prasarana pelayanan lengkap b. Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan c. Kemudahan dalam proses pelayanan
		2.Reliability	a. memiliki SOP yang jelas b. pegawai memiliki pengalaman dalam melayani c. ketelitian pegawai
		3.Responsiveness	a. pegawai merespon keluhan masyarakat b. pelayanan yang cepat dan tepat

1	2	3	4
		4.Assurance	a. pegawai memberikan jaminan waktu b. pegawai memberikan jaminan biaya
		5.Empathy	a. melayani dengan ramah b. pegawai tidak deskriminatif

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau lukisan situasi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data yang ada di lapangan. Dimana melakukan penelitian langsung ke Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara, observasi sebagai alat untuk mengumpulkan data.

Salah satu metode pengumpulan data untuk strategi semacam ini adalah dengan mengobservasi perilaku para partisipan dengan cara terlibat langsung dalam aktivitas-aktivitas mereka (Creswell, 2016). Pengumpulan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Selain itu, dengan metode ini peneliti akan lebih dekat dengan orang-orang dan situasi yang diteliti. Melalui kedekatan antara peneliti dan informan diharapkan informasi yang diperoleh terkait pengalaman, opini, dan pengetahuan informan dapat tertangkap lebih baik dan mendalam sehingga diperoleh pemahaman akan realitas dan hal-hal terperinci tentang tema yang diteliti.

Selain itu, metode ini dianggap mampu mengungkap dan memahami informasi seputar fenomena yang masih sangat sedikit diketahui. Hanya orang-

orang tertentu yang akan menjadi informan mengingat kadar informasi dari setiap orang bervariasi. Sifatnya yang dinamis diharapkan mampu menjembatani perubahan fenomena masalah penelitian yang masih tentatif setelah memasuki tahapan penelitian. Peneliti berupaya melihat secara lebih seksama sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan tanpa memaksakan apa yang telah dipikirkan sebelumnya.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir. Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut dikarenakan adanya indikasi bahwa masih banyaknya kendala dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang terjadi di Kantor Camat Bagan Sinembah dalam melayani masyarakat.

C. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu merupakan teknik non-probability sampling yang berdasarkan kepada ciri-ciri yang dimiliki subjek yang dipilih karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan. (Cresswell; 2014)

Dalam hal ini peneliti dituntut untuk menemukan dan menentukan siapa key informan yang akan diwawancarai. Key informan adalah orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Lalu, Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Sedangkan informan

tambahan merupakan subjek penelitian yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Penentuan informan dalam penelitian ini didasarkan pada peran dan fungsi masing-masing dalam penyelenggaraan pelayanan pengurusan e-ktp di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah. Key informan adalah Kepala Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, selaku penanggungjawab kegiatan pelayanan administrasi kependudukan sekaligus kepala instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Rokan Hilir yang dianggap mengetahui dan memiliki informasi pokok tentang permasalahan penelitian.

Selain itu, terdapat pula Informan Utama yang berperan selaku orang yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah. Informan dalam kategori ini adalah unsur teknis pada Kantor Kecamatan Bagan Sinembah yang secara langsung membidangi pelaksanaan kegiatan-kegiatan teknis pelayanan administrasi kependudukan yaitu Pegawai Kantor Kecamatan Pemberi Layanan E-Ktp dan juga Camat Bagan Sinembah.

Kategori informan terakhir adalah Informan Tambahan yaitu informan yang tidak terlibat dalam implementasi kebijakan namun memiliki informasi. Mereka merupakan Masyarakat Penerima Layanan E-Ktp yaitu masyarakat yang sedang mengurus e-ktp yaitu sebanyak 7 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Yaitu data yang diambil langsung dari responden yang berkenaan dengan Analisis Pelayanan Pengurusan KTP Elektronik(e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah melalui wawancara dan observasi.

2. Data sekunder

Meliputi data jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan e-Ktp Di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah pada Tahun 2017-2019.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yang dimaksud Creswell (2014;254) yaitu peneliti menggunakan face-to-face interview (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, wawancara mereka dengan telepon, atau terlibat dalam focus group interview(wawancara dalam kelompok tertentu yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan kelompok).

2. Observasi

Observasi adalah ketika penulis langsung turun lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.(Creswell,2014;254)

Observasi dapat dilakukan sesaat atau dapat diulang, oleh sebab itu observasi hendaknya dilakukan oleh orang yang tepat, dalam observasi melibatkan dua komponen yaitu pelaku observasi yang lebih dikenal sebagai observer dan objek yang di observasi yang dikenal sebagai observasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis seperti dokumen, jurnal, buku, dan peraturan-peraturan. Dokumen ini bisa berupa dokumen publik (Koran, makalah, laporan, kantor) ataupun dokumen privat (buku harian, diary, surat, e-mail). (Creswell, 2014; 255)

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisa data penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yaitu berusaha menggambarkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan ini. Setelah melakukan wawancara dengan berbagai narasumber, maka selanjutnya hasil data wawancara akan dianalisis dan dilakukan secara interaktif secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sampai tuntas sehingga setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan dan pemberian saran.

G. Jadwal dan Waktu Penelitian

**Tabel III.1 Jadwal Penelitian Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda
Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten
Rokan Hilir**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2020-2021																							
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		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 Penyusunan																								
2	Seminar UP																								
3	Perbaikan UP																								
4	Revisi UP																								
5	Rekomendasi survey																								
6	Survey lapangan																								
7	Analisis data																								
8	Penyusunan laporan hasil penelitian																								
9	Konsultasi revisi skripsi																								
10	Ujian komprehensif skripsi																								
11	Revisi skripsi																								
12	Penggandaan skripsi																								

Sumber : modifikasi peneliti 2020

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Riau. Ibu kotanya terletak di bagan siapi-api, kota terbesar, bersejarah, dan pernah dikenal sebagai penghasil ikan terbesar di Indonesia. Kabupaten Rokan Hilir juga dikenal dengan julukan “Negeri Seribu Kubah”. Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir adalah 8.881,59 Km², dengan jumlah penduduk sebanyak 637.161 jiwa. Dimana Kecamatan Tanah Putih merupakan kecamatan terluas yaitu 1.915,23 Km² dan kecamatan yang terkecil adalah Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan dengan luas wilayah 198,39 Km².

Secara astronomis Kabupaten Rokan Hilir terletak pada bagian pesisir timur Pulau Sumatera antara 1014' - 2030' LU dan 100016' – 101021' BT. Kabupaten Rokan Hilir memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

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

Bekas wilayah kewenangan Bagansiapiapi yang terdiri dari Kecamatan Tanah Putih, Kubu, dan Bangko serta Kecamatan Rimba Melintang dan Kecamatan Bagan Sinembah kemudian pada tanggal 4 Oktober 1999 ditetapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia sebagai kabupaten baru di Provinsi Riau sesuai dengan Undang-Undang 53 tahun 1999 dengan ibukota Bagansiapiapi. Berikut daftar Kecamatan dan luas wilayah per Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel IV.1: Luas Dan Persentase Wilayah Menurut Kecamatan Di Kabupaten Rokan Hilir

No.	Kecamatan	Luas (km ²)	Persentase
1.	Tanah Putih	1.915,23	21,56
2.	Pujud	984,90	11,09
3.	Tanah Putih Tanjung Melawan	198,39	2,23
4.	Rantau Kopar	231,13	2,60
5.	Tanjung Medan	-	-
6.	Bagan Sinembah	847,35	9,54
7.	Simpang Kanan	445,55	5,02
8.	Bagan Sinembah Raya	-	-
9.	Balai Jaya	-	-
10.	Kubu	385,36	4,34
11.	Pasir Limau Kapas	669,63	7,54
12.	Kubu Babussalam	675,70	7,61
13.	Bangko	475,26	5,35
14.	Sinaboi	335,48	3,78
15.	Batu Hampar	284,31	3,20
16.	Pekaitan	465,30	5,24

17.	Rimba Melintang	235,48	2,65
18.	Bangko Pusako	732,52	8,25
Jumlah		8.881,59	100,00

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Rokan Hilir, 2020

Setiap organisasi atau instansi pemerintahan harus mempunyai suatu rencana, pandangan dan pencapaian untuk masa depan dalam menangani dan melaksanakan setiap tugas dan pekerjaan dengan kata lain visi dan misi bertujuan untuk setiap yang di laksanakan terstruktur dan sesuai dengan sistematis, strategi dan tetap pada pedoman yang telah ditetapkan. Adapun visi dan misi Kabupaten Rokan Hilir sebagai berikut:

Visi :Terwujudnya Rokan Hilir sebagai Kawasan Industri guna menuju Masyarakat Madani dan Mandiri Yang Sejahtera

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

1. Membangun masyarakat Rokan Hilir yang berbudaya, beriman dan bertaqwa
2. Mengembangkan sumber daya manusia berkualitas melalui peningkatan derajat kesehatan dan derajat pendidikan individu masyarakat
3. Mengedepankan prinsip good governance untuk pelayanan masyarakat dan peningkatan iklim investasi
4. Mengembangkan perekonomian yang bertumpu pada perluasan pembangunan infrastruktur pedesaan dan perkotaan untuk pengembangan pertanian, perikanan,perkebuanan dan perternakan,

dengan penekanan pada peningkatan pendapatan dan kemandirian masyarakat.

B. Profil Singkat Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir yang terletak 180 Km dari kota kabupaten yang merupakan Jalan lintas Sumatera yang dan mempunyai julukan kota sawit. Berdirinya kecamatan Bagan Sinembah diawali dengan masuknya pola perkebunan oleh PT Perkebunan Nusantara, yang di prakarsai oleh Wan Muhammad Noor setelah bertemu dengan presiden Soeharto saat meresmikan pabrik kelapa sawit Torgamba pada tahun 1984, setelah persetujuan di dapat dari presiden, maka penghulu Bagan Sinembah dahulu Wan Muhammad Noor membuat kesepakatan dengan manajer Torgamba, Anton Hasibuan yang mengatakan bahwa 20 persen diberi untuk masyarakat lokal dan 80 persen untuk transmigrasi yang di datangkan dari pulau jawa, dari kesepakatan itu maka dilakukanlah pematangan lahan yang dilanjutkan dengan penanaman, sehingga pada tahun 1987 para transmigrasi mulai masuk ke wilayah Bagan Sinembah dan tersebar kebeberapa tempat.

Melihat mulai ramainya penduduk Bagan Sinembah yang pada waktu itu masih masuk kecamatan kubu, maka para pelaku sejarah mengusulkan untuk dibentuknya Kepenghuluan Bagan Sinembah menjadi Kecamatan Bagan Sinembah. Kecamatan Bagan Sinembah terbentuk berdasarkan Peraturan

Pemerintah Nomor 33 tahun 1995 tanggal 04 Januari 1995 tentang pembentukan 15 desa, dan dipimpin oleh Wan Syaiful sebagai Camat pertama.

1. Geografis dan Batasan Wilayah Kecamatan Bagan Sinembah

Kecamatan Bagan Sinembah mempunyai wilayah seluas 847,35 Km² dengan bentuk topografi tanah berbentuk daratan berbukit dengan ketinggian 27 meter dari permukaan laut seta suhu maksimum/minimum 32°C/27°C. Ibukota dari Kecamatan Bagan Sinembah adalah Bagan Batu. Jarak Bagan Batu dengan ibu kota Kabupaten yaitu Bagan Siapiapi adalah 68.00 Km.

Wilayah Kecamatan Bagan Sinembah berbatasan dengan:

- Sebelah Utara berbatasan langsung dengan Kecamatan Simpang Kanan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pujud
- Sebelah Barat berbatasan dengan Propinsi Sumatra Utara
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bangko Pusako

2. Keadaan Penduduk

Wilayah Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir yang terdiri dari 2 Kelurahan dan 15 Kepenghuluan dengan jumlah penduduk sebanyak 59.813 Jiwa antara lain:

Tabel IV.2 Nama Desa/Kelurahan Dan Jumlah Penduduk di Kecamatan

Bagan Sinembah

No.	Nama Desa/Kelurahan	Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1	2	3	4	5
1.	Bahterah Makmur	2.379	2.281	4.660 Jiwa
2.	Gelora	1.157	1.085	2.242 Jiwa
3.	Pelita	844	830	1.674 Jiwa
4.	Bagan Batu	4.520	4.314	8.834 Jiwa
5.	Suka Maju	509	495	1.004 Jiwa
6.	Bagan Manunggal	1.179	1.202	2.381 Jiwa
7.	Bagan Sapta Permai	865	827	1.692 Jiwa
8.	Bakti Makmur	1.687	1.690	3.377 Jiwa
9.	Jaya Agung	889	842	1.731 Jiwa
10.	Meranti Makmur	694	687	1.381 Jiwa
11.	Bayangkara Jaya	507	491	998 Jiwa
12.	Bahterah Makmur Kota	1.702	1.601	3.303 Jiwa
13.	Bagan Batu Kota	6.515	6.855	13.370 Jiwa
14.	Bagan Batu Barat	3.776	3.752	7.528 Jiwa
15.	Jadi Makmur	974	972	1.946 Jiwa
16.	Murini Makmur	1.206	1.023	2.229 Jiwa
17.	Bakti Jaya	741	722	1.463 Jiwa
Jumlah		30.144	29.669	59.813 Jiwa

Sumber: Kantor Kecamatan Bagan Sinembah, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk terbanyak terdapat di kelurahan Bagan Batu Kota yang berjumlah 13.370 jiwa, sedangkan penduduk paling sedikit ada dikepenghuluan Bhayangkara Jaya yang berjumlah 998 Jiwa. Dan juga Kecamatan Bagan Sinembah mempunyai jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30.144 jiwa sedangkan jenis kelamin wanita sebanyak 29.669 jiwa.

3. Keadaan Sosial

a. Sarana Ibadah

Mayoritas masyarakat kecamatan bagan sinembah adalah beragama islam, dimana terdapat 159 Masjid/Mushola. Dan dalam menjalankan kegiatan keagamaan perlu oleh sarana dan prasarana, salah satunya yaitu tempat ibadah, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.3 Jumlah Sarana Ibadah

No.	Sarana Ibadah	Agama	Jumlah
1.	Masjid/Mushola	Islam	159
2.	Gereja	Khatolik	62
3.	Pura	Hindu	2
4.	Wihara	Buddha	1
5.	Klenteng	Khonghucu	1
Jumlah		59.813 Jiwa	225

Sumber : Kantor Camat Bagan Sinembah, 2020

Berdasarkan penjelasan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah sarana Masjid/Mushola berjumlah 159 unit, Gereja berjumlah 62 unit, Pura berjumlah 2 unit, Wihara berjumlah 1 unit, dan Klenteng berjumlah 1 unit.

b. Sarana Pendidikan

Ditinjau dari sarana pendidikan di Kecamatan Bagan Sinembah belum memadai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel IV.4 Jenis Sarana Pendidikan

No.	Jenis Sarana Pendidikan	Jumlah
1.	TK (Taman Kanak-Kanak)	35
2.	SD (Sekolah Dasar)	24
3.	SMP	12
4.	SMA	11
5.	Perguruan Tinggi	2
	Jumlah	84

Sumber : Kantor Camat Bagan Sinembah, 2020

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa sarana pendidikan untuk TK sebanyak 35 buah, untuk sarana pendidikan SD sudah hampir disetiap Kecamatan yaitu sebanyak 24 buah, Kemudian SMP sebanyak 12 buah, SMA 11 buah, dan Perguruan tinggi sebanyak 2 buah.

c. Sarana kesehatan

Untuk mendukung sistem pelayanan kesehatan kepada masyarakat hal ini sangat menunjang untuk kemajuan suatu daerah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai dan lebih memudahkan masyarakat. Di Kecamatan bagan sinembah juga terdapat berbagai sarana kesehatan, Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat dari tabel berikut ini:

Tabel IV.5 Jumlah Sarana Kesehatan Di Kecamatan Bagan Sinembah

No	Sarana Kesehatan	Jumlah
1.	Rumah sakit	5
2.	Rumah bersalin	1
3.	Balai pengobatan	9
4.	Puskesmas	1
5.	Polindes	7
6.	Posyandu	33
7.	Apotek	18
8.	Toko khusus obat/jamu	12
Jumlah		86

Sumber : Kantor Camat Bagan Sinembah, 2020

d. Mata Pencarian

Melihat dari segi sosial ekonomi masyarakat kecamatan bagan sinembah pada umumnya mempunyai pencaharian sebagai petani kelapa sawit. Karena disebabkan pertanahan yang mengizinkan untuk bertani

kelapa sawit, kemudian waktu luang tersebut digunakan dengan kerja sambilan atau sampingan seperti berdagang, tukang, atau jasa. Untuk lebih jelasnya mata pencaharian penduduk kecamatan bagan sinembah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel IV.6 Jumlah penduduk menurut mata pencaharian di Kecamatan Bagan Sinembah

No.	Mata pencaharian	Jumlah
1.	Petani	15.261
2.	Nelayan	36
3.	Pengusaha	129
4.	Pengrajin	127
5.	Buruh bangunan	536
6.	Buruh industri	108
7.	Buruh perkebunan	1025
8.	Pedagang	1295
9.	Pengangkutan	502
10.	Pegawai negeri sipil	333
11.	ABRI	564
12.	Peternak	715
	Jumlah	20.631

Sumber : Kantor Camat Bagan Sinembah, 2020

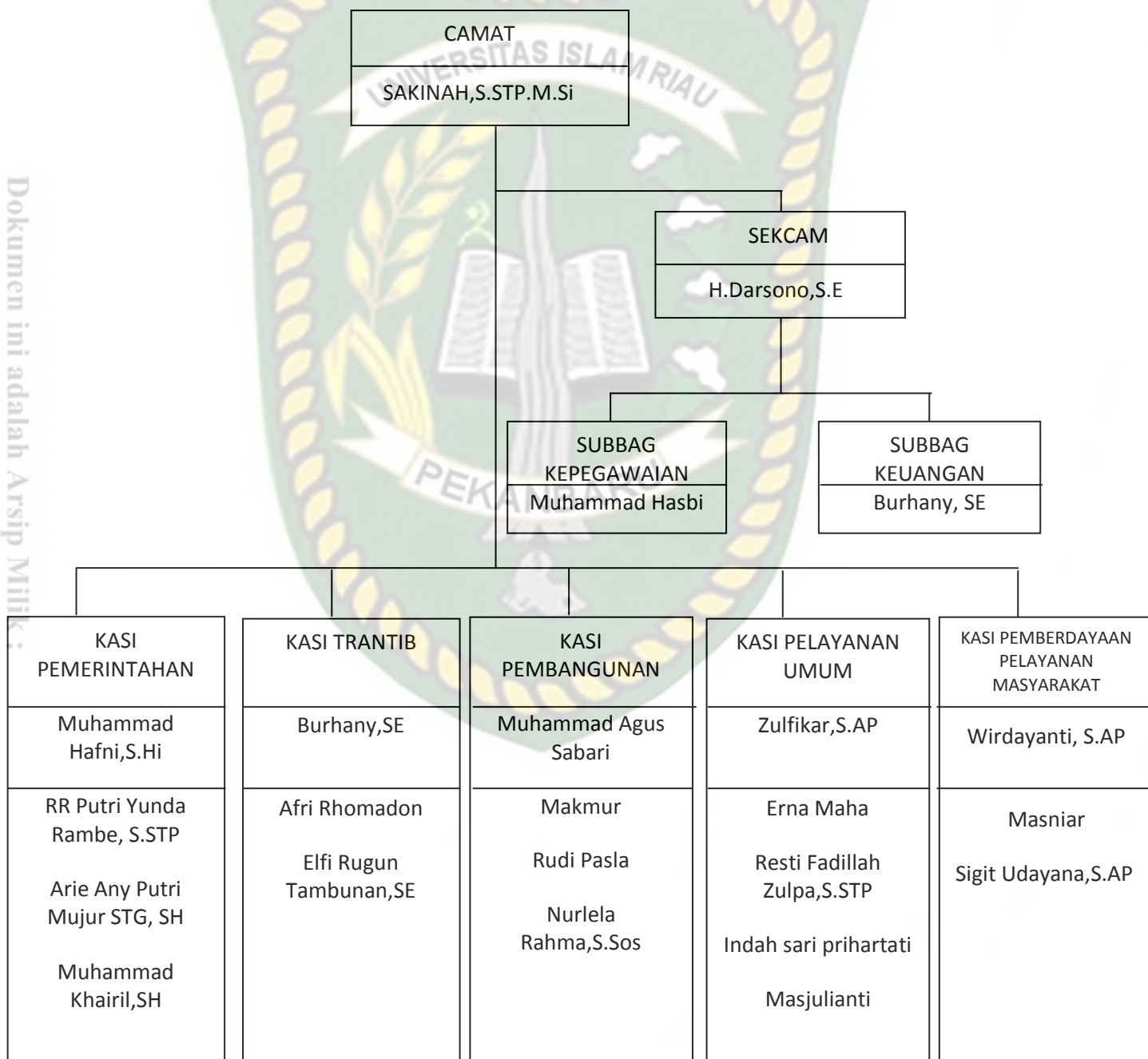
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pencaharian penduduk kecamatan bagan sinembah pada umumnya adalah petani yaitu dengan jumlah 15.261 orang, sedangkan mata pencaharian yang paling sedikit dimiliki penduduk kecamatan bagan sinembah yaitu nelayan dengan jumlah 36 orang.

C. Struktur Organisasi Dan Kelembagaan Kantor Camat Bagan Sinembah

Kabupaten Rokan Hilir

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah

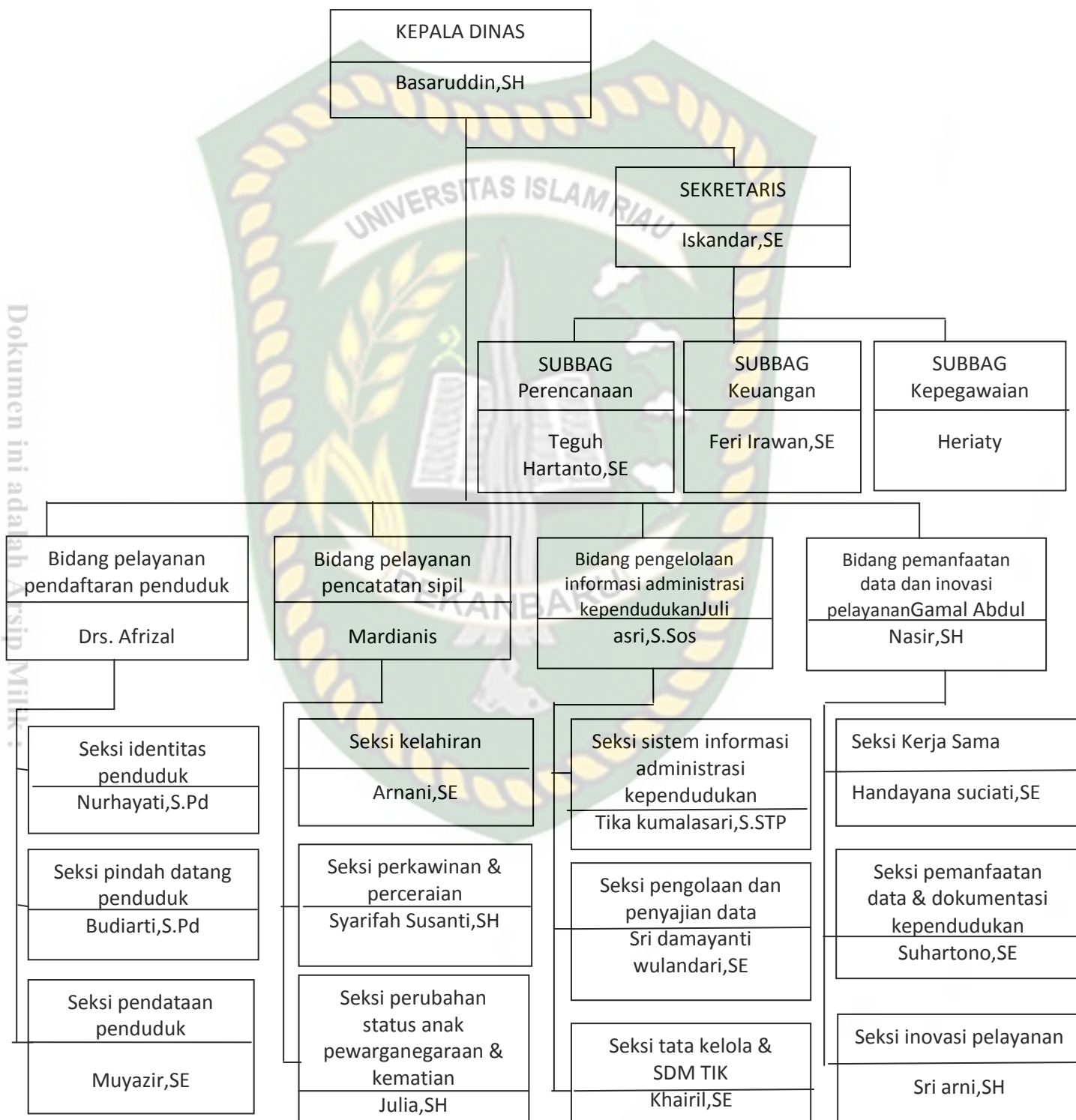
Kabupaten Rokan Hilir



Sumber: Kantor Camat Bagan Sinembah, 2020

Gambar IV.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rokan Hilir



Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, 2020

a. Tugas dan Fungsi Camat Bagan Sinembah

Dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi sehari-hari, Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir didukung oleh 37 (Tiga Puluh Tujuh) orang pegawai yaitu, 1 orang camat, 1 orang sekretaris kecamatan, 4 orang kasi, 2 orang kasubbag, dan 29 orang staff. Komposisi pangkat/golongan orang yakni, golongan III a sebanyak 1 orang, golongan IV a sebanyak 9 orang, golongan IV b sebanyak 7 orang.

Sebagai biasanya tiap-tiap organisasi mempunyai struktur organisasi yang menunjukkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk setiap bagian. Kantor Camat Bagan Sinembah sebagai sebuah organisasi formal tentunya mempunyai susunan/struktur dan tata kerja yang jelas.

a. Camat

Camat mempunyai tugas pokok dalam melaksanakan kewenangannya yaitu sebagai berikut:

1. Mengkoordinasi kegiatan ketentraman dan ketertiban umum
2. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan kegiatan peraturan perundang-undangan
3. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum
4. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan
5. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan tugas-tugas pelimpahan wewenang yang telah diberikan oleh Bupati kepada Camat.

b. Sekretaris kecamatan

Selanjutnya dalam tugas dan fungsinya camat juga dibantu oleh seorang Sekretaris Kecamatan yang berada di wilayahnya dan bertanggung jawab kepada Camat. Adapun tugas dan fungsi dari perangkat kecamatan adalah sebagai berikut: Sekretaris kecamatan mempunyai tugas melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh organisasi pemerintahan kecamatan. Uraian tugasnya sebagai berikut:

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

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang umum dan kepegawaian. Uraian tugasnya adalah sebagai berikut:

1. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
2. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
3. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum

4. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan lainnya
5. Memeriksa meneliti mengarsip surat masuk dan surat keluar

d. Sub Bagian Keuangan

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

1. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
2. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan.
3. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran
4. Melakukan dokumen tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan
5. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku

e. Seksi pemerintahan

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

1. Penyusunan program dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum desa/ kelurahan.

2. Penyusunan program pembinaan administrasi dan kependudukan dan catatan sipil.
3. Penyusunan program dan pembinaan dan keagrariaan

f. Seksi ketentraman dan ketertiban

Seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai tugas melakukan tugas pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah, penegakan peraturan perundang-undangan serta pembinaan polisi pamong praja.

Untuk menyelenggarakan tugas-tugas seksi ketentraman dan ketertiban mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan tertib perizinan.
2. Penyusunan program dan pembinaan polisi pamong praja

g. Seksi Pembangunan

Seksi pembangunan mempunyai tugas melakukan perencanaan dan penyusunan program dan pembinaan pembangunan, kemampuan kerja, perekonomian, produksi dan distribusi, pemberdayaan perempuan, lingkungan hidup dan kesejahteraan sosial. Untuk menyelenggarakan tugas-tugas tersebut maka seksi pembangunan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana fisik.
2. Penyusunan program dan pembinaan hidup

3. Penyusunan program dan pembinaan perekonomian masyarakat, desa/kelurahan produksi dan distribusi.
4. Penyusunan program dan pemberdayaan perempuan
5. Penyusunan program dan pembinaan kesejahteraan sosial

Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan berkala yang tepat waktu.

h. Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas camat melalui sekretaris kecamatan dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan kegiatan dibidang pelayanan umum yang menjadi inventarisasi data kekayaan desa/kelurahan, sarana dan prasarana desa yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan yang dilakukan warga masyarakat. Untuk lebih jelasnya yang menjadi tugas seksi pelayanan umum yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun program kegiatan seksi pelayanan umum berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksana kegiatan.

2. Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksana tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan.
3. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan member petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas.
4. Melaksanakan pembinaan pelayanan umum yang meliputi pelayanan kependudukan, kebersihan, dan perizinan di kecamatan.
5. Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan kartu Tanda Penududuk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Catatan Sipil dan surat keterangan kependudukan lainnya yang diperlukan warga.

i. Seksi pemberdayaan masyarakat

Seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang pemberdayaan masyarakat. Uraian tugas yang dimaksud sebagai berikut:

1. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
2. Member petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib
3. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat
4. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana
5. Melakukan usulan anggaran pembangunan kecamatan

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Informan

Beberapa pertanyaan akan muncul dalam suatu penelitian, yaitu pertanyaan mengenai identitas dari informan penelitian sangatlah wajar. Maka pada dasarnya dalam sebuah penelitian sangatlah penting dijelaskan identitas informan dalam penelitian ini yaitu seorang yang memberikan informasi dan diharapkan dapat menjawab semua permasalahan yang ditanyakan secara jelas dan lengkap. Informan tersebut terdiri dari Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Rokan Hilir, Camat Bagan Sinembah, Pegawai/Staff Kantor Camat, dan masyarakat yang mengurus e-Ktp Di Kantor Camat Bagan Sinembah.

Dalam penelitian ini tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, dengan ini penulis ingin menjelaskan mengenai identitas informan yang diteliti. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informan, usia informan, dan pendidikan informan.

Tabel V.1 Identitas informan penelitian tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Juli Asri S.Sos	Kepala Bidang Administrasi Kependudukan Disdukcapil	Key informan
2.	Sakinah,S.STP.MSi	Camat	Informan
3.	Sigit Udayana S.Ap	Pegawai kantor camat	Informan
4.	Indah Sari Prihartati	Pegawaikantor camat	Informan
5.	Mayang sari	Masyarakat	Informan
6.	Devi anjar	Masyarakat	Informan
7.	Bethsaidah sitorus	Masyarakat	Informan
8.	Mia ernanda	Masyarakat	Informan
9.	Jefri Kurniawan	Masyarakat	Informan
10.	Endang Hariasti	Masyarakat	Informan
11.	Ardiansyah S.Ap	Masyarakat	Informan

Sumber: data olahan penelitian,2020

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang yang terdiri dari 1(satu) key informan yaitu Kepala Bidang Administrasi Kependudukan Disdukcapil Rokan Hilir , Camat, 2(dua) orang Pegawai/staff kecamatan, dan 7 orang masyarakat yang mengurus e-Ktp.

1. Usia informan

Usia merupakan salah satu faktor yang menentukan mengenai kejelasan terhadap pengumpulan informasi yang sesuai dengan kondisi penelitian. Usia informan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat analisis dan pemahaman informan terhadap pertanyaan wawancara yang akan diajukan guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

Kematangan pemikiran seseorang dalam mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan maka usia sangatlah berpengaruh dalam tingkatan ini, sesuai dengan keterkaitan antara umur dan kedewasaan seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan maka tabel dibawah ini akan digambarkan criteria umur informan sebagai berikut:

Tabel V.2 Umur informan penelitian tentang Analisis Pelayanan

Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan

Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	15-25	5	40%
2.	25-35	5	40%
3.	35-45	1	20%
Jumlah		11	100%

Sumber : data penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa key informan dan informan penelitian dengan kriteria umur 15-25 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase 40% sedangkan umur 25-35 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase 40% dan umur 35-45 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 20%.

2. Jenis kelamin

Dalam sebuah penelitian, jenis kelamin informan tidak berpengaruh kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informantersebut bersedia memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3 : Jenis Kelamin Informan Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	3	20%
2.	Perempuan	8	80%
Jumlah		11	100%

Sumber: data olahan penelitian,2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan yang terdiri dari kabid PIAK,camat,staff kantor camat, dan masyarakat yang mengurus e-ktip berdasarkan jenis kelamin terdiri dari

3(tiga) orang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 20% dan 8(delapan) orang berjenis kelamin perempuan dengan persentase 80%.

3. Tingkat pendidikan

Dalam suatu penelitian yang diberikan oleh informan dari hasil menjawab pertanyaan yang diajukan merupakan data yang harus di analisis. Hal ini dikarenakan jawaban dari setiap informan tidak akan sama persis antara informan satu dengan informan lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh tingkat pemahaman informan terhadap masalah yang diangkat dalam penelitian, pemahaman informan juga tidak akan pernah lepas dari tingkat pendidikan yang pernah ia lalui. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.4 Tingkat pendidikan informan penelitian tentang Analisis
Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sekolah dasar (SD)	-	-
2.	Sekolah menengah pertama (SMP)	-	-
3.	Sekolah menengah atas (SMA)	7	70%
4.	Strata 1 (S1)	3	20%
5.	Magister (S2)	1	10%
Jumlah		11	100%

Sumber: data olahan penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa key informan dan informan yang terdiri dari kabid PIAK, camat, staff kantor camat, dan masyarakat yang mengurus e-ktp berdasarkan tingkat pendidikannya yaitu sebanyak 7 orang berpendidikan SMA dengan persentase 70%, 3 orang berpendidikan S1 dengan persentase 20%, dan 1 orang berpendidikan S2 dengan persentase 10%.

B. Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

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

Pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk yang mana dalam ini dalam pembuatannya masih ada kendala yang mana infrastruktur proses pembuatan e-KTP kurang mendukung sehingga mengakibatkan terhambatnya proses perekaman e-KTP dan waktu penyelesaian e-KTP tersebut masih belum jelas. Untuk mengetahui Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir maka penulis akan menyajikan hasil penelitian dengan metode wawancara sebagai mana pada pembahasan dibawah ini:

1. Tangibles (Bukti Langsung)

Menurut Donkoh et al. (2012 : 217) menyebutkan Tangibles termasuk dalam penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personil dan material yang digunakan dalam berkomunikasi dengan konsumen. Yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu : kebersihan, tempat, atmosfir, penampilan dari pelayanan dan lokasi.

Tangibles adalah segala sesuatu yang dapat terlihat dimulai dari fasilitas fisik dalam pelayanan, alat, dan juga penampilan pekerja. Dari teori yang telah disampaikan maka dapat disimpulkan bahwa tangibles adalah salah satu faktor penilaian bagi konsumen yang didasarkan dari penampilan fisik, baik fasilitas, peralatan, kebersihan, dan juga penampilan pekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Juli Asri S.Sos beliau selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai indikator Tangibles mengenai sarana atau prasarana kerja dalam pelayanan apakah sudah mendukung proses pengurusan e-ktp di Kantor Kecamatan Bagan Sinembah, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Untuk sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Bagan Sinembah saat ini hanya ada alat perekaman saja tidak ada mesin cetak e-ktp dan ini yang menjadi penghambat dalam pengurusan e-ktp, dan juga jaringan masih sering bermasalah karena semenjak jaringannya diganti ke jaringan Telkomsel jadi lambat dan sering mengalami gangguan dalam

perekaman data,Dulunya saat jaringan untuk perekaman memakai jaringan indosat tidak pernah ada gangguan seperti saat ini.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Sedangkan untuk unsur kemudahan dalam pelayanan apakahsudah mudah diakses, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“adapun untuk unsur kemudahan dalam pelayanan dikecamatan sebenarnya sudah cukup mudah, tetapi terkendala oleh jarak yang jauh dalam pengambilan e-ktp ke disdukcapil yang letak nya di Bagansiapi-api Ibu Kota dari Kabupaten Rokan Hilir. Namun jika e-ktp sudah banyak menumpuk di Disdukcapil maka akan langsung diantar ke kecamatan, selagi data orang yang ingin membuat e-ktp dikirim oleh camat ke disdukcapil. Intinya harus ada koordinasi yang baik antara camat dan pihak Disdukcapil.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Menurut Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kabid PIAK mengenai Tangibles(Bukti Langsung) dalam pelayanan di Kecamatan masih kurang dalam sarana dan prasarana seperti tidak adanya mesin cetak e-ktp dan juga jaringan yang sering bermasalah sehingga mengakibatkan pelayanan terhambat. Mengenai unsur kemudahan dalam pelayanan dikecamatan saat ini sudah cukup mudah, namun karena dikecamatan hanya sampai proses perekaman data, dan pencetakan e-ktp dilakukan di Disdukcapil sehingga masih terkendala oleh jarak tempuh dalam pengambilan e-ktp.

Begitu pula menurut Ibu Sakinah S.STP selaku Camat Bagan Sinembah mengenai Sarana dan prasarana dalam pengurusan e-ktp apakah sudah mendukung, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana dalam pelayanan e-ktp di kecamatan sudah mendukung, seperti alat untuk perekaman lengkap semua, ada ruang tunggu, tempat parkir, dan ruang pelayanan untuk mengurus surat pengantar e-ktp, namun untuk jaringan memang belum mendukung dalam proses perekaman data disini.” (Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Lalu mengenai unsur kemudahan dalam pelayanan apakah sudah diberikan, beliau mengatakan bahwa:

“terkait kemudahan saya dan juga semua staff yang ada di sini selalu melayani masyarakat semaksimal mungkin. Dan untuk pengambilan e-ktp sendiri bisa mengurus surat pengantar dari sini dengan membayar 20rb dan jika masyarakat ingin mengambil e-ktp mereka dikantor camat bisa saja tetapi harus membayar uang untuk transportasi ke pegawai dengan biaya 150rb. Kembali lagi kepada masyarakatnya sendiri jika tidak ada waktu mengambil sendiri ke Disdukcapil maka kami bantu mereka, begitu juga kalau e-ktp masyarakat lama keluarnya maka saya kirim surat ke Disdukcapil, agar e-ktpnya bisa cepat dicetak.” (Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Menurut Ibu Sakinah S.STP selaku Camat Bagan Sinembah mengenai Sarana dan prasana dalam pelayanan e-ktp sudah cukup mendukung, hanya terkendala oleh jaringan. Dan mengenai kemudahan dalam mendapatkan pelayanan e-ktp semua staff sudah melayani dengan semaksimal mungkin, misalnya dalam pengambilan e-ktp jika ada laporan dari masyarakat kalau e-ktp nya tidak selesai-selesai maka camat akan mengirimkan surat ke Disdukcapil agar bisa di cetak cepat, dan juga jika ada masyarakat yang minta bantuan staff untuk mengambilkan e-ktp ke Disdukcapil maka staff akan membantu dengan syarat membayar uang untuk transportasi.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan staff yang melayani pengurusan e-ktp ini yang bernama Sigit, mengenai kebersihan dan kenyamanan di ruangan pelayanan apakah sudah baik, beliau mengatakan bahwa:

“Bisa dilihat di ruangan saat ini nampak masih berantakan dan banyak debunya, padahal petugas kebersihannya ada tapi jarang dibersihkan. Kita pun yang kerja disini jadi kurang nyaman sama halnya seperti masyarakat yang datang kesini.”

(Sigit , staff Kecamatan, Rabu 10 Februari 2021, pukul 11.00 wib)

Sedangkan untuk unsur kemudahan dalam pelayanan apakah sudah dijalankan dengan baik, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Kalau kemudahan sebenarnya dikecamatan sudah dan kembali lagi pada masing-masing staff yang bertugas, kalau saya sendiri selagi bisa cepat kenapa harus dipersulit, tapi kadang karena listrik mati jadi pelayanan jadi terhambat.”

(Sigit , staff Kecamatan, Rabu 10 Februari 2021, pukul 11.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Sigit mengenai kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan masih berantakan dan banyak debunya, padahal petugas kebersihannya ada tapi jarang dibersihkan. Jadi masih kurang nyaman saat melakukan pelayanan. Dan mengenai unsur kemudahan dalam pelayanan tergantung masing-masing staff yang bertugas, namun kadang faktor penghambatnya listrik mati saat perekaman data mengakibatkan pelayanan tertunda.

Sedangkan menurut salah satu masyarakat yang mengurus e-ktip yaitu Bapak Jefri mengenai unsur kemudahan dalam pelayanan e-ktip apakah sudah didapatkan, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk kemudahan dalam pelayanan pengurusan e-ktip ini menurut saya pribadi terbilang masih belum mudah karena dikecamatan kan Cuma perekaman data saja lalu nanti ngurus surat pengantar dan bayar 20rb, karena dikecamatan tidak ada alat cetak e-ktip nya. Jadi saya harus pergi lagi ke disdukcapil untuk mengambil e-ktip, dengan jarak tempuh yang cukup jauh dan perlu biaya untuk transportasi juga. Kalau pencetakan bisa dilakukan di kecamatan kan bisa lebih mudah dan tidak harus bolak-

balik untuk mengambilnya.”(Jefri, Masyarakat yang mengurus e-ktp, 15 Februari 2021, pukul 11.15 wib)

Bapak Jefri salah satu masyarakat yang mengurus e-ktp dari kelurahan Bahterah Makmur mengatakan bahwa dalam pelayanan pengurusan e-ktp masih terbilang belum mudah karena faktor jarak tempuh untuk pengambilan e-ktp ke Disdukcapil. Menurutnya kalau saja bisa dilakukan pencetakan e-ktp di kecamatan maka akan mempermudah masyarakat dari segi waktu dan biaya dalam pengurusan e-ktp ini.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan key informan dan informan mengenai analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah dalam indikator Tangibles atau Bukti langsung tentang Sarana dan prasarana sudah baik, tapi masih terkendala dalam proses perekaman karena sering terjadi gangguan jaringan sehingga data sulit dikirim, lalu mengenai kebersihan dan kenyamanan diruang pelayanan masih belum nyaman karena tidak adanya pendingin ruangan dan juga barang-barang diruangan masih cukup berantakan, Sedangkan mengenai kemudahan dalam proses pengurusan e-ktp masih terkendala karena dikecamatan hanya sampai proses perekaman sementara untuk pencetakan e-ktp dilakukan di Disdukcapil Rokan Hilir yang jarak tempuh nya cukup jauh dari kecamatan, dan ini mengakibatkan masyarakat lebih memilih mengurusnya melalui calo agar tidak bolak-balek untuk mengurusnya.

2. Reliability (Kehandalan)

Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja

Menurut Sunyoto (2004: 16) Realibility yaitu kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Juli Asri S.Sos beliau selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai indikator Realibility tentang pengalaman pegawai sebelumnya apakah mempunyai pengalaman dalam melayani, beliau mengatakan bahwa:

“terkait pengalaman pegawai sudah ada pelatihannya, dulu awal berbasis NIK yaitu bulan November tahun 2007 dipilih 1 kecamatan 3 orang atau lebih tergantung jumlah penduduknya. Kalau di kecamatan Bagan Sinembah ada 5 orang yang dipilih. Lalu mereka yang sudah dipilih diberi pelatihan di Disdukcapil Kabupaten agar bisa melakukan perekaman entri

data di kecamatan. Setelah mereka semua dilatih lalu di tugaskan lah di kecamatan masing-masing untuk melakukan perekaman data yang pertama kali nya dilakukan pada tahun 2011. Dan mereka yang sudah dilatih tadi menjadi operator perekaman e-ktip.” (Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Selanjutnya mengenai ketelitian pegawai dalam pelayanan e-ktip dikecamatan apakah sudah baik, beliau mengatakan bahwa:

“ketelitian pegawai saat ini kadang masih ada juga yang kurang teliti misalnya kesalahan waktu memasukan NIK nya salah, lalu kadang ada masyarakat yang memakai softlens karena petugas kurang teliti jadi langsung diambil fotonya, seharusnya disuruh lepas dulu agar retina matanya tidak terbaca sama dengan orang lain nantinya karena softlens itu dibaca sama retina matanya karena buatan pabrik, dan juga alat sidik jarinya kadang kurang dibersihkan mengakibatkan sidik jari orang sebelumnya masih menempel disitu. Ketidaktelitian tersebut mengakibatkan data nya harus diperbaiki lagi. Tapi setelah melakukan perekaman ada sidik jari operatornya, jadi jika ada kesalahan data dan sebagainya bisa dilihat pegawai mana yang tidak teliti sehingga mereka tidak bisa lari dari tanggung jawab.” (Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Menurut Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir mengenai Realibility atau Keandalan pegawai dalam melayani

masyarakat kadang ada juga yang kurang teliti misalkan dalam perekaman data sering terjadi NIK yang dimasukan salah dan jugakadang ada masyarakat yang memakai soflens karena petugas kurang teliti jadi langsung difoto. Dan mengenai pengalaman pegawai sebelumnya sudah ada diberikan pelatihan untuk menjadi operator agar bisa entri data saat melakukan perekaman e-ktp.

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Ibu Sakinah S.STP selaku Camat Bagan Sinembah, mengenai apakah SOP dalam pelayanan pengurusan e-ktp apakah sudah jelas, beliau mengatakan sebagai berikut:

“terkait SOP yang belum ada hanya loket pengambilan nomor antrian, yang seharusnya ada orang yang bertugas untuk memberi nomor antrian ketika ingin perekaman data, tapi untuk yang lainnya sudah jelas.”(Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Menurut Ibu Sakinah S.STP selaku camat Bagan Sinembah, mengenai apakah SOP dalam pelayanan pengurusan e-ktp saat ini belum adanya loket pengambilan nomor antrian hanya dengan langsung memberikan KK kepada petugas lalu menunggu di ruang tunggu.

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Indah, Pegawai di kantor camat yang melayani pengurusan e-ktp ini, mengenai pengalaman pegawai sebelumnya apakah mempunyai pengalaman dalam melayani, beliau mengatakan bahwa:

“staff dikecamatan yang dulunya melakukan pelatihan ada 5 orang, tapi sekarang karena sudah banyak yang pindah tugas hanya tersisa 1 orang. Namun untuk pelayanannya ada 2 orang staff kecamatan yang ditugaskan sebagai penggantinya tapi memang mereka tidak ikut dalam pelatihan.” (Indah, staff kecamatan, Senin 15 Februari 2021, pukul 12.10 wib)

Dan juga mengenai ketelitian pegawai apakah sudah bagus, beliau mengatakan bahwa:

“kembali pada masing-masing petugas, kadang karena buru-buru latar foto sering tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan sering disepelekan, seharusnya tahun ganjil itu merah sedangkan tahun genap biru.” (Indah, staff kecamatan, Senin 15 Februari 2021, pukul 12.10 wib)

Menurut Staff yang mengurus pengurusan e-ktip di Kecamatan Bagan Sinembah, mengenai pengalaman pegawai dalam melayani sebelumnya sudah diberikan pelatihan untuk melakukan perekaman data, saat ini hanya ada 1 orang yang pernah mengikuti pelatihan dan menjadi Operator lalu dibantu oleh 2 orang staff kecamatan dalam melayani masyarakat. Dan mengenai ketelitian pegawai dalam perekaman data tergantung petugasnya, yang masih sering disepelekan yaitu latar untuk background foto yang menandakan mana yang tahun ganjil dan mana yang tahun genap.

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat yang sudah mengurus e-ktp yaitu ibu Mayang, mengenai SOP dalam pelayanan apakah sudah jelas, beliau mengatakan bahwa:

“waktu mengurus e-ktp tadi tidak ada saya lihat penjelasan mengenai SOP, jadi ketika saya datang langsung memberikan KK kepada petugas di ruang perekaman data. lalu saya disuruh menunggu tanpa memakai nomor antrian. Hal ini menurut saya kurang adil karena nama orang yang dipanggil secara acak, seperti saya tadi lumayan lama menunggu padahal saya sudah dari tadi datang tetapi yang dipanggil untuk perekaman orang yang baru datang.”(Mayang, Masyarakat yang mengurus e-ktp, 15 februari 2021, pukul 11.00 wib)

Selanjutnya mengenai ketelitian pegawai apakah sudah bagus, beliau mengatakan bahwa:

“terkait ketelitian saat perekaman sejauh ini sudah teliti, misalnya NIK, sidik jari, retina mata, dan lainnya di cek ulang sampai datanya benar dan terkirim.”(Mayang, Masyarakat yang sudah mengurus e-ktp, 15 februari 2021, pukul 11.00 wib)

Menurut Mayang selaku masyarakat yang mengurus e-ktp mengenai SOP dalam pelayanan belum jelas karena tidak adanya nomor antrian waktu perekaman data, sedangkan mengenai ketelitian pegawai sudah cukup teliti saat beliau melakukan perekaman data karena pegawai mengecek ulang data nya setelah benar baru dikirimkan ke server Disdukcapil.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada key informan dan informan mengenai analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah tentang indikator Realibility atau kehandalan terhadap pelayanan pengurusan e-ktip, sejauh ini mengenai SOP dalam pelayanan masih terkendala karena tidak adanya loket pengambilan nomor antrian mengakibatkan masyarakat menunggu tanpa nomor antrian yang jelas. Lalu mengenai pengalaman pegawai dalam pengurusan e-ktip sudah diberikan pelatihan dulunya. Sedangkan untuk Ketelitian pegawai dalam proses pengurusan e-ktip ini, kadang masih ada juga pegawai yang kurang teliti.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai indikator Responsiveness tentang apakah pelayanan yang diberikan pegawai

sudah cepat dan tepat dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“jika jaringan tidak bermasalah maka pelayanan bisa cepat, sebaliknya jika ada kendala seperti gangguan jaringan, alat rusak atau listrik mati maka pelayanan akan terhambat. Begitu pun tentang kenapa e-ktp lama siapnya karena mesin cetak e-ktp di Disdukcapil saat ini hanya ada 1 buah, itupun juga sering rusak. Kalau di kecamatan saat ini hanya bisa melakukan perekaman karena belum adanya UPTD jadi masih tehalang oleh jarak.” (Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Sedangkan mengenai apakah petugas sudah merespon keluhan masyarakat dalam pelayanan e-ktp di kantor kecamatan, beliau mengatakan bahwa:

“ terkait dengan keluhan masyarakat saya rasa sudah direspon dengan baik oleh petugas kecamatan saat melayani masyarakat, karena yang terpenting itu kenyamanan mereka dan itu merupakan tugas kami agar memberikan pelayanan yang terbaik.” (Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Menurut Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir mengenai Responsiveness atau Daya tanggap Pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, sekarang ini tergantung pada

jaringan saat perekaman dan juga alat mesin cetak e-ktp jika semuanya tidak ada kendala maka e-ktp bisa didapat dengan cepat, begitu juga sebaliknya jika ada gangguan jaringan maka petugas tidak bisa melayani masyarakat dengan cepat.

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Sakinah selaku Camat Bagan Sinembah, mengenai apakah pelayanan yang diberikan pegawai sudah cepat dan tepat dalam melayani masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“saat ini faktor yang paling menentukan cepat atau tidaknya sebuah layanan dalam pengurusan e-ktp yaitu jaringan, kalau dulu awal perekaman tahun 2011 itu data langsung dikirim kepusat yaitu langsung ke bagian kemendagri dijakarta pusat, jadi jam berapa pun dilakukan perekaman data bisa tanpa ada masalah. Tapi sekarang tidak bisa lagi karena server nya sudah dialihkan ke Disdukcapil di daerah masing-masing, jadi waktu pelayanan pembuatan e-ktp terbatas tergantung server di Disdukcapil.” Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Sedangkan mengenai keluhan masyarakat dalam pengurusan e-ktp ini apakah sudah direspon dengan baik oleh pegawai yang bertugas, beliau mengatakan bahwa:

“sampai dengan saat ini saya selalu menghimbau kepada pegawai/staff kecamatan untuk selalu memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada masyarakat dan mendengarkan apa saja

keluh kesah mereka dalam pengurusan e-ktp, agar kami pun bisa memperbaiki layanan sehingga bisa lebih baik lagi kedepannya.”
(Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sakinah selaku Camat Bagan Sinembah mengenai indikator Daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup bagus, karena saat ini faktor yang paling menentukan cepat atau tidaknya sebuah layanan dalam pengurusan e-ktp yaitu jaringan, jika ada gangguan maka petugas tidak bisa berbuat apa-apa hanya bisa menunggu sampai jaringan kembali normal maka pelayanan akan bisa dilanjutkan. Dan jika ada keluhan atau laporan tentang e-ktp dari masyarakat, sebisa mungkin akan dibantu oleh pihak kecamatan.

Kemudian peneliti juga mewawancarai pegawai kecamatan sekaligus operator pengurusan e-ktp yaitu Bapak Sigit, mengenai apakah pegawai/staff sudah melayani masyarakat dengan cepat dan tepat, beliau mengatakan bahwa:

*“sebisa mungkin kami pasti akan melayani dengan cepat agar tidak adanya antrian yang panjang, tetapi itu kembali lagi pada sistem jaringan saat perekaman.”**(Sigit , staff Kecamatan, Rabu 10 Februari 2021, pukul 11.00 wib)*

Sedangkan mengenai keluhan dari masyarakat apakah sudah direspon dengan baik, beliau mengatakan bahwa:

“terkait keluhan masyarakat sebenarnya kembali lagi pada masing-masing masalah dalam pengurusannya, kadang mereka mengurus melalui calo tapi karena e-ktip mereka lama selesainya jadi mereka mengeluh kepada kami yang sebenarnya tidak bertanggung jawab soal hal itu. Kecuali mereka memang mengurus sendiri lalu terjadi kesalahan pada data nya atau pun ketika mereka ke Disdukcapil namun e-ktip nya belum juga selesai maka itu akan kami bantu dan kami akan bertanggung jawab bila data diri mereka ada yang salah.”(Sigit , staff Kecamatan, Rabu 10 Februari 2021, pukul 11.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sigit selaku staff yang bertugas mengurus e-ktip mengenai Indikator Responsiveness, para staff yang bertugas dalam pelayanan pengurusan e-ktip ini sudah baik, namun semua itu tergantung pada sistem jaringan saat perekaman data dan juga mengenai keluhan masyarakat sudah di respon sesuai dengan keluhan mereka selagi masyarakat memang mengurus sendiri atau tidak melalui calo maka akan dibantu semaksimal mungkin.

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat mengenai apakah petugas sudah merespon keluhan masyarakat dalam pelayanan e-ktip di kantor kecamatan ini, Bapak Ardiansyah mengatakan bahwa:

“menurut pengalaman pribadi saya saat mendapatkan pelayanan, petugas masih kurang merespon keluhan saya terkait data pada e-ktip saya yang salah, mereka hanya menyuruh saya untuk mengurus sendiri ke

Disdukcapil dan tidak mau mengecek nya di sistem, tapi dari pihak Disdukcapil waktu itu mengatakan bahwa saya harus melakukan perekaman ulang lagi. Makanya hari ini saya melakukan perekaman data lagi.”(Ardiansyah, Masyarakat yang mengurus e-ktp, 15 februari 2021, pukul 11.00 wib)

Sedangkan menurut Endang dan Mia mengenai hal tersebut, mereka mengatakan bahwa:

“sikap pegawai dalam merespon keluhan dari masyarakat sudah cukup baik, terlihat ketika ada orang yang bertanya tentang hal yang tidak dimengerti pegawai yang bertugas langsung menjelaskannya.”(Endang dan Mia, Masyarakat yang mengurus e-ktp, 15 februari 2021, pukul 11.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai Indikator Responsiveness dalam melayani masyarakat, tergantung kepada masing-masing keluhan dari masyarakat itu sendiri, jika bisa dibantu maka akan direspon dengan cepat.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada key informan dan informan mengenai analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah mengenai indikator Responsiveness atau Daya tanggap, dalam memberikan pelayanan pegawai sudah melayani dengan cepat dan tepat hanya saja faktor jaringan yang membuat pelayanan jadi terhambat. Lalu mengenai respon pegawai terhadap keluhan dari masyarakat tergantung

seperti apa keluhan dari masyarakat itu sendiri, selagi pegawai bisa membantu maka akan direspon dengan cepat.

4. Assurance (Jaminan)

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai indikator Assurance tentang apakah dalam pelayanan sudah diberikan jaminan waktu, beliau mengatakan bahwa:

“terkait jaminan waktu dalam pengurusan e-ktip ini belum bisa diberikan karena seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, saat ini mesin cetak e-ktip di Disdukcapil hanya 1 buah dan setiap harinya maksimal 200 e-ktip yang bisa dicetak untuk mengantisipasi kerusakan lagi pada alatnya.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“Biaya dalam pengurusan e-ktip itu gratis tidak dipungut biaya sepeserpun, namun ada juga masyarakat yang membayar demi percepatan waktu dan itu tidak bisa dipungkiri lagi terutama di kecamatan Bagan Sinembah rata-rata mereka mengurus melalui calo. Namun pihak Disdukcapil sudah menghimbau untuk mengurus e-ktip sendiri agar terciptanya pelayanan yang jujur.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai indikator Assurance menurutnya sudah diberikan sesuai ketentuan hanya saja untuk jaminan waktu memang tidak bisa dipastikan mengingat mesin cetak e-ktip hanya 1 buah sementara orang yang mengurus e-ktip setiap harinya banyak.

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai ibu Sakinah S.STP selaku Camat Bagan Sinembah, mengenai jaminan waktu dalam pelayanan e-ktp, beliau mengatakan bahwa:

“pelayanan dalam pengurusan e-ktp dikecamatan dilaksanakan setiap hari senin sampai jumat, dari jam 08.00-16.00 WIB. kalau alat rusak atau ada masalah lain maka pelayanan ditutup sementara. Dan itu nanti diberi pengumuman yang ditempel di dinding ruang pelayanan.” (Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“biaya dalam pengurusan e-ktp sebenarnya gratis Cuma dikecamatan membayarRp 20.000 untuk mengurus surat pengantarnya, surat ini berguna sebagai bukti kalau kita sudah melakukan perekaman di kecamatan.” (Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu sakinah selaku camat bagan sinembah mengenai jaminan waktu dilakukan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan dan mengenai jaminan biaya dalam pengurusan e-ktp ini masyarakat hanya membayar uang sebesar Rp 20.000 untuk membayar surat pengantar untuk pengambilan e-ktp di Disdukcapil.

Lalu peneliti juga mewawancarai staff kecamatan bagan sinembah yang bernama indah, mengenai jaminan waktu dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“dalam pelayanan dikecamatan ini jaminan waktu yang kami berikan sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan dalam perekaman data, kalau untuk cetak e-ktip nya sesuai ketetapannya 14 hari selesai di cetak di Disdukcapil.”(Indah, staff kecamatan, Senin 15 Februari 2021, pukul 12.10 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“untuk jaminan biaya ini kami tidak minta biaya apapun, karena memang e-ktip itu gratis. Kadang ada juga masyarakat yang minta tolong kepada kami agar e-ktip bisa cepat selesainya dengan alasan butuh cepat, kalau memang butuh cepat akan kami bantu dengan membayar biaya Rp150.000 untuk biaya transportasi dan biaya untuk diberikan kepetugas di Disdukcapil.” (Indah, staff kecamatan, Senin 15 Februari 2021, pukul 12.10 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff kecamatan yang bernama indah, menurut beliau mengenai jaminan waktu dan jaminan biaya dalam pengurusan e-ktip tergantung kepada masyarakatnya sendiri, mungkin kalau ingin kami bantu bisa selesai cepat dengan syarat memang harus karena keperluan mendesak bukan karena malas mengurusnya sendiri.

Kemudian peneliti juga mewawancarai masyarakat yang mengurus e-ktp, yaitu Bapak Jefri mengenai jaminan waktu dalam pengurusan e-ktp apakah sudah didapatkan, beliau mengatakan bahwa:

“jaminan waktu yang diberikan staff kecamatan saat perekaman menurut saya sudah dilaksanakan, hanya saja jaminan waktu untuk cetak e-ktp yang belum didapatkan.” (Jefri, Masyarakat yang mengurus e-ktp, 15 Februari 2021, pukul 11.15 wib)

Sedangkan mengenai jaminan biaya apakah sudah diberikan, beliau mengatakan bahwa:

“untuk biaya sendiri hanya disuruh membayar uang sebesar Rp20.000 untuk mengurus surat pengantar ke Disdukcapil, selebihnya gratis. Tapi itu kembali lagi pada masing-masing masyarakat jika sesuai antrian maka gratis, dan kalau ingin cepat siap ya harus bayar.” (Jefri, Masyarakat yang mengurus e-ktp, 15 Februari 2021, pukul 11.15 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang bernama Bapak Jefri mengenai Jaminan waktu dalam pengurusan e-ktp menurutnya masih belum jelas untuk kapan dicetaknya sementara untuk waktu perekaman sudah bagus. Dan mengenai jaminan biaya dalam pengurusan e-ktp sudah didapat. Dan itu kembali lagi pada masing-masing masyarakat jika sesuai antrian maka gratis, tapi kalau ingin cepat siap maka dikenakan biaya.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada key informan dan informan mengenai analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Bagan Sinembah dalam Kehandalan pegawai mengenai Assurance tentang Jaminan waktu dalam perekaman data di Kecamatan sudah didapat namun untuk jaminan waktu dalam pencetakan e-ktp tidak bisa dipastikan, sedangkan jaminan biaya dalam pengurusan e-ktp ini kembali lagi kepada masing-masing masyarakat jika sesuai antrian maka gratis, tapi kalau ingin cepat siap maka dikenakan biaya.

5. Emphaty

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan

memiliki adanya rasa 19 empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai indikator Emphaty tentang keramahan staff dalam melayani masyarakat apakah sudah baik, beliau mengatakan bahwa:

“kalau masalah keramahan ini saya rasa sudah cukup ramah mereka dalam melayani, pokoknya pelayanan saat ini sudah makin meningkat.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Sedangkan mengenai apakah dalam pengurusan e-ktp tidak deskriminasi terhadap masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“dalam pelayanan e-ktp ini semuanya sama saja, walaupun dia membayar dengan tujuan percepatan e-ktp dan itu melalui calo, tidak menjamin kalau ktpnya cepat siap karena cetak e-ktp itu berdasarkan antrian. Yang lebih dulu melakukan perekaman maka e-ktpnya lebih dulu juga dicetak.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Menurut Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir mengenai Emphaty dalam proses pelayanan e-ktp ini sudah

dijalankan dengan baik seperti keramahan dan tidak adanya deskriminasi dalam pelayanan.

Selanjutnya peneliti mewawancarai ibu Sakinah selaku camat Bagan Sinembah, mengenai keramahan staff yang bertugas dalam melayani masyarakat apakah sudah baik, beliau mengatakan bahwa:

“saya selaku orang yang memimpin disini sering menghimbau kepada para staff/pegawai kecamatan untuk selalu bersikap ramah kepada masyarakat agar mereka merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.”(Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Sedangkan mengenai sikap tidak deskriminasi dalam pelayanan apakah sudah dilakukan, beliau mengatakan bahwa:

“sampai saat ini tidak ada laporan dari masyarakat tentang sikap yang deskriminasi oleh staff kecamatan, kami selalu adil dalam melakukan pelayanan tidak membedakan.” (Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sakinah selaku camat Bagan Sinembah mengenai indikator Emphaty tentang keramahan dan sikap tidak deskriminasi nya staff dikecamatan dalam melayani masyarakat menurutnya sudah dilaksanakan dengan baik, karena tidak adanya laporan

dari masyarakat membuktikan kalau pelayanan yang kami berikan adil dan tidak ada membeda-bedakan.

Kemudian peneliti juga mewawancarai staff kecamatan yang bernama Bapak Sigit, mengenai keramahan dalam melayani masyarakat apakah dilakukan dengan baik, beliau mengatakan bahwa:

“sebisa mungkin kami melayani masyakat dengan ramah dan membantu mereka kalau ada yang mereka tidak mengerti.” (Sigit , staff Kecamatan, Rabu 10 Februari 2021, pukul 11.00 wib)

Sedangkan mengenai sikap tidak deskriminasi dalam melakukan pengurusan e-ktip, beliau mengatakan bahwa:

“sejauh ini kami tidak pernah merasa membeda-bedakan masyarakat saat melakukan pengurusan e-ktip ini, karena itu akan membuat ketidakadilan.” (Sigit , staff Kecamatan, Rabu 10 Februari 2021, pukul 11.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sigit selaku staff yang bertugas mengurus e-ktip mengenai Indikator Emphaty tentang Keramahan staff dan sikap yang tidak deskriminatif dalam proses pelayanan sudah dijalankan dengan baik, karena itu akan membuat ketidakadilan dalam pelayanan dan membuat masyarakat tidak mendapatkan haknya. Dan sebisa mungkin akan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Lalu peneliti juga mewawancarai masyarakat yang bernama Devi dan Bethsaidah, mengenai keramahan staff apakah sudah baik, mengatakan bahwa:

“menurut pengalaman pribadistaff masih ada yang memasang muka jutek, dan kadang juga mereka masih terkesan marah saat ada yang bertanya tentang hal yang mungkin kurang dimengerti dalam pengurusan e-ktp ini.”
(Devi dan Bethsaidah, Masyarakat yang mengurus e-ktp, 15 februari 2021, pukul 11.00 wib)

Sedangkan mengenai sikap staff apakah ada yang deskriminatif dalam melakukan pelayanan, mereka mengatakan bahwa:

“menurut pengalaman pribadi yang di alami, tidak ada staff membedakan-bedakan dalam proses pelayanan di kantor camat ini.” .”
(Devi dan Bethsaidah Masyarakat yang sudah mengurus e-ktp, 15 februari 2021, pukul 11.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus e-ktp yang bernama Devi dan Bethsaidah, mengenai Sikap ramah dan sikap tidak deskriminasi staff dalam pelayanan pengurusan e-ktp ini sejauh ini sudah baik, namun kadang ada staff yang mukanya jutek dalam melayani.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada key informan dan informan mengenai analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan

Bagan Sinembah dalam Kehandalan pegawai mengenai indikator Emphaty sudah baik, seperti tidak adanya sikap deskriminatif yang dilakukan staff di kecamatan, namun masalah keramahan masih kurang terlihat dari keluhan masyarakat yang mengatakan bahwa ada juga staff yang mukanya jutek dalam melayani masyarakat.

C. Hambatan Dalam Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir belum optimal dengan baik karena di sebabkan beberapa faktor penghambat berdasarkan wawancara dapat dilihat sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Juli Asri S.Sos beliau selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir dalam indikator Tangibles beliau menyatakan:

“Untuk sarana dan prasarana di kantor Kecamatan Bagan Sinembah saat ini hanya ada alat perekaman saja tidak ada mesin cetak e-ktp dan ini yang menjadi penghambat dalam pengurusan e-ktp, dan juga jaringan masih sering bermasalah karena semenjak jaringannya diganti kejaringan Telkomsel jadi lambat dan sering mengalami gangguan dalam perekaman data,Dulunya saat jaringan untuk perekaman memakai

jaringan indosat tidak pernah ada gangguan seperti saat ini.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Dalam hasil wawancara dengan Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kabid PIAK mengenai Tangibles(Bukti Langsung) dalam pelayanan di Kecamatan masih kurang dalam sarana dan prasarana seperti tidak adanya mesin cetak e-ktip dan ini yang menjadi penghambat dalam pengurusan e-ktip dan juga jaringan yang sering bermasalah sehingga mengakibatkan pelayanan terhambat. Selanjutnya wawancara dengan salah satu staff yang bernama Sigit, mengenai unsur kemudahan dalam pelayanan apakah sudah dijalankan dengan baik, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau kemudahan sebenarnya dikecamatan sudah dan kembali lagi pada masing-masing staff yang bertugas, kalau saya sendiri selagi bisa cepat kenapa harus dipersulit, tapi kadang karena listrik mati jadi pelayanan jadi terhambat.”

(Sigit , staff Kecamatan, Rabu 10 Februari 2021, pukul 11.00 wib)

Menurut staff yang mengurus pengurusan e-ktip di Kecamatan Bagan Sinembah, mengenai unsur kemudahan dalam pelayanan tergantung masing-masing staff yang bertugas, namun kadang faktor penghambatnya listrik mati saat perekaman data mengakibatkan pelayanan tertunda.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan penghambatnya adalah dalam proses pengurusan e-ktip di Kecamatan Bagan Sinembah yaitu masalah sarana dan prasarana yaitu tidak adanya mesin cetak e-ktip karena dikecamatan hanya ada alat rekam e-ktip saja, dan juga masalah jaringan yang bermasalah dikarenakan listrik dikecamatan sering mati.

Kemudian berdasarkan wawancara dalam indikator Reliability mengenai ketelitian staff, dapat ditemukan hambatan seperti hasil wawancara dengan Ibu Juli Asri S.Sos, beliau mengatakan bahwa:

“ketelitian pegawai saat ini kadang masih ada juga yang kurang teliti misalnya kesalahan waktu memasukan NIK nya salah, lalu kadang ada masyarakat yang memakai softlens karena petugas kurang teliti jadi langsung diambil fotonya, seharusnya disuruh lepas dulu agar retina matanya tidak terbaca sama dengan orang lain nantinya karena softlens itu dibaca sama retina matanya karena buatan pabrik, dan juga alat sidik jarinya kadang kurang dibersihkan mengakibatkan sidik jari orang sebelumnya masih menempel disitu. Ketidakteelitian tersebut mengakibatkan data nya harus diperbaiki lagi. Tapi setelah melakukan perekaman ada sidik jari operatornya, jadi jika ada kesalahan data dan sebagainya bisa dilihat pegawai mana yang tidak teliti sehingga mereka tidak bisa lari dari tanggung jawab.” (Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Ibu Juli Asri S.Sos mengatakan bahwa ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat kadang ada juga yang kurang teliti misalkan dalam perekaman data sering terjadi NIK yang dimasukan salah dan jugakadang ada masyarakat yang memakai soflens karena petugas kurang teliti jadi langsung difoto, dan juga alat sidik jarinya yang kurang dibersihkan mengakibatkan sidik jari orang sebelumnya masih menempel disitu. Ketidaktelitian tersebut mengakibatkan data nya harus diperbaiki lagi.Tapi setelah melakukan perekaman ada sidik jari operatornya, jadi jika ada kesalahan data dan sebagainya bisa dilihat pegawai mana yang tidak teliti sehingga mereka tidak bisa lari dari tanggung jawab.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Sakinah S.STP selaku Camat Bagan Sinembah, mengenai SOP dalam pelayanan pengurusan e-ktp apakah sudah jelas, beliau mengatakan sebagai berikut:

“terkait SOP yang belum ada hanya loket pengambilan nomor antrian, yang seharusnya ada orang yang bertugas untuk memberi nomor antrian ketika ingin perekaman data, tapi untuk yang lainnya sudah jelas.”(Sakinah S.STP, selaku Camat Bagan Sinembah, Kamis 11 Februari 2021, pukul 11.30 wib)

Menurut Ibu Sakinah S.STP selaku camat Bagan Sinembah, mengenai apakah SOP dalam pelayanan pengurusan e-ktp saat ini belum adanya loket pengambilan nomor antrian hanya dengan langsung memberikan KK kepada petugas lalu menunggu di ruang tunggu.

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa hambatannya yaitu dalam ketelitian staff dalam melakukan perekaman data seperti kesalahan dalam memasukan NIK yang berakibat data tidak valid dan juga SOP yang masih kurang jelas seperti tidak adanya nomor antrian.

Berdasarkan hasil wawancara dalam indikator Assurance, menurut Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, beliau mengatakan bahwa:

“terkait jaminan waktu dalam pengurusan e-ktp ini belum bisa diberikan karena seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, saat ini mesin cetak e-ktp di Disdukcapil hanya 1 buah dan setiap harinya maksimal 200 e-ktp yang bisa dicetak untuk mengantisipasi kerusakan lagi pada alatnya.”(Juli Asri, Kabid PIAK Disdukcapil, Senin 01 Februari 2021, pukul 14.00 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Ibu Juli Asri S.Sos selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kabupaten Rokan Hilir, mengenai indikator Assurance menurutnya sudah diberikan sesuai ketentuan hanya saja untuk jaminan waktu memang tidak bisa dipastikan mengingat mesin cetak e-ktp hanya 1 buah sementara orang yang mengurus e-ktp setiap harinya banyak.

Selanjutnya peneliti mewawancarai staff yang bernama Indah mengenai jaminan biaya dalam pelayanan, beliau mengatakan bahwa:

“untuk jaminan biaya ini kami tidak minta biaya apapun, karena memang e-ktip itu gratis. Kadang ada juga masyarakat yang minta tolong kepada kami agar e-ktip bisa cepat selesainya dengan alasan butuh cepat, kalau memang butuh cepat akan kami bantu dengan membayar biaya Rp150.000 untuk biaya transportasi dan biaya untuk diberikan kepetugas di Disdukcapil.” (Indah, staff kecamatan, Senin 15 Februari 2021, pukul 12.10 wib)

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff kecamatan yang bernama indah, beliau mengatakan bahwa jaminan biaya dalam pengurusan e-ktip tergantung kepada masyarakatnya sendiri, mungkin kalau ingin kami bantu bisa selesai cepat dengan syarat memang harus karena keperluan mendesak bukan karena malas mengurusnya sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat ditemukan hambatan dari indikator Assurance yaitu masalah jaminan waktu yang tidak dapat dipastikan mengingat mesin cetak e-ktip hanya 1 buah di Disdukcapil sementara orang yang mengurus e-ktip setiap harinya banyak. Dan mengenai jaminan biaya tergantung kepada masyarakatnya sendiri, kalau ingin cepat selesai maka membayar 150rb, dengan catatan memang karena keperluan penting bukan karena malas.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan melalui observasi dan wawancara, maka dapat di simpulkan faktor penghambat terhadap Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilirhal tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

1. Hambatan dalam indikator Tangibles adalah kurangnya sarana dan prasarana dalam pengurusan e-ktp dikarenakan tidak adanya mesin cetak e-ktp dikecamatan dan juga terkendala oleh listrik yang mati mengakibatkan jaringan sering bermasalah.
2. Hambatan dalam indikator Reliability adalah ketelitian staff dalam melakukan perekaman data seperti kesalahan dalam memasukan NIK yang berakibat data tidak valid dan juga SOP yang masih kurang jelas seperti tidak adanya nomor antrian mengakibatkan masyarakat dilayani tidak sesuai nomor antriannya.
3. Hambatan dalam indikator Assurance adalah masalah jaminan waktu yang tidak dapat dipastikan mengingat mesin cetak e-ktp hanya 1 buah di Disdukcapil sementara orang yang mengurus e-ktp setiap harinya banyak. Dan mengenai jaminan biaya tergantung kepada masyarakatnya sendiri, kalau ingin cepat selesai maka membayar 150rb, dengan catatan memang karena keperluan penting bukan karena malas.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir kualitas pelayanan masih kurang maksimal dilihat dari indikator *Tangibles (Bukti langsung)*, dalam pelayanan pengurusan e-ktp hambatannya yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana dalam pelayanan, seperti jaringan yang sering bermasalah mengakibatkan proses pelayanan tertunda dan juga terkendala pada proses pencetak e-ktp dikarenakan dikecamatan tidak ada mesin cetak e-ktp. Dilihat dari indikator *Realibility (Kehandalan)*, dalam pelayanan pengurusan e-ktp masih kurangnya ketelitian staff dalam perekaman data, mengakibatkan terjadinya kesalahan data yang berakibat e-ktp harus diurus ulang. Lalu Dilihat dari indikator *Assurance (jaminan)* dalam hal jaminan waktu terkendala oleh jarak tempuh untuk pengambilan e-ktp ke Disdukcapil yang jauh dan tidak bisa dipastikan kapan e-ktp selesai, sedangkan untuk jaminan biaya terkendala pada masyarakatnya sendiri karena kurangnya kesadaran masyarakat untuk tidak mengurus e-

ktp melalui calo. padahal melalui calo juga tidak bisa dipastikan e-ktp siap dengan cepat.

B. Saran

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

1. Diharapkan kedepannya untuk pelayanan pengurusan e-ktp di Kecamatan Bagan Sinembah bisa berjalan dengan lebih baik lagi dan diharapkan tidak adanya kegiatan percaloan karena ini tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan untuk para staff diharapkan untuk lebih meningkatkan kinerjanya lagi agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan tepat, sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan juga harus adanya kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah agar pelayanan dalam pengurusan e-ktp bisa berjalan dengan lancar.
2. Diharapkan kepada pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hilir untuk menempatkan UPTD Dukcapil di Kecamatan Bagan Sinembah mengingat jumlah orang yang mengurus e-ktp tiap tahunnya bertambah banyak. Sehingga bisa mempermudah masyarakat dalam pengurusan e-ktp yang selama ini terhalang oleh jarak tempuh untuk pengambilan e-ktp ke Disdukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Atep, Adya, Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT. Elex Media Komputindo.
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Inu Kencana Syafii, M. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung, CV. Mandar Maju.
- JKaloh. 2009. *Kepemimpinan Kepala Daerah (Pola Kegiatan, Kekuasaan, dan Perilaku Kepala Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta, MandarMaju.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung, CV. Indra Prahasta.
- Ndraha, T. 2015. *Kibernetologi (ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, PT. Renika Cipta.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Sondang Siagian. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sunyoto, Usman. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Zulkifli, d. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja*. Pekanbaru, Badan Penerbit Fisipol UIR.

B. Jurnal

- Alfauzan, M. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Amri, F. (2018). *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Cahyadi, A. (2016). *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good) Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya*. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 2(02).
- Cahyadi, R. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 10(3), 569-586.
- Dian, W. R. (2018).) (Doctoral dissertation, Ilmu Pemerintahan). *Implementasi Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Kebijakan Pengembangan Kota Layak Anak (Studi di Desa Kuala Gading Kecamatan Batang Cenaku Kabupaten Indragiri Hulu*
- Haryo, P. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan KTP di Kecamatan Semarang barat)* (Doctoral dissertation, FISIP Undip).
- Istiani, r. A. (2019). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Pasundan Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Fisip Unpas).
- Masrin, M. (2017). *Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. jurnal universitas mulawarman, 1(1), 68-81.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981-990.
- Rusdia, U. (2019). *Analisis pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (ktp-el) di kecamatan lembang kabupaten bandung barat*. jisipol| Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3(1), 104-113.

Yulfianti, (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-ktp) pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2014* (Doctoral dissertation, Riau University).

Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia, nomor 23 tahun 2014 tentang: Peraturan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia, nomor 25 Tahun 2009 tentang: Pelayanan Publik

Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang: Administrasi Kependudukan

Permendagri, nomor 9 tahun 2011 tentang: Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor induk Kependudukan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, nomor 17 tahun 2018 Tentang: Kecamatan

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir, nomor 4 tahun 2015 Tentang: Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريوئية

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

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor : 1466/A-UIR/5-FS/2021

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

Nama : WIDI ADESTA
NPM : 177310446
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN
BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR
Persentase Plagiasi : 24 %
Jumlah Halaman : 128 (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 : 08 April 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



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