

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PEMBUATAN KTP-ELEKTRONIK KABUPATEN PELALAWAN  
TAHUN 2018**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau



**ELYDIA**

NPM : 159110030  
Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2020**

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini, untuk:

Allah *Subhanahu Wata'ala* yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala nikmat yang diberikan untuk penulis. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti bersyukur “Alhamdulillah” dan tidak lupa Nabi *Muhammad Shallallahu ' AlaihiwaSallam* yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya. Termasuk penulis, di mana mendorong penulis untuk menjadi orang yang lebih baik.

*Orang tua ku tercinta, Ayahanda dan Ibunda yang selalu sabar dalam memberikan segala cinta dan kasih sayang.*



## MOTTO

Buatlah Tujuan Untuk Hidup  
Kemudian Gunakan Segenap Kekuatan Untuk Mencapainya  
Kamu Pasti Berhasil  
(Ustman Bin Affan)

Manusia yang berakal adalah manusia yang suka menerima dan meminta nasihat  
(Umar bin Khattab)



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah puji syukur serta rahmat dan hidayah nya yang diberikan Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang. Sholawat dan salam untuk junjungan alam nabi Muhammad SAW yang membawa umatnya dari alam jahiliyah ke alam yang beilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Puji dan syukur yang tiada henti penulis ucapkan, atas izin dan ridho Allah SWT penulis bisa menyelesaikan proposal ini. Penyelesaian proposal ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, serta do'a, motivasi dan bimbingan. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang menyumbang dukungan, bimbingan, saran dan kritikan terutama kepada :

1. Dr. Abdul Aziz M, Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Eka Fitri Qurniawati, M.I.Komselaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau dan sekaligus sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, membantu mengarahkan serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan proposal.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi UIR yang telah memberi ilmu-ilmu dan pembelajaran yang berarti selama perkuliahan yang tidak akan penulis lupakan seumur hidup.
4. Seluruh Karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi UIR atas kerjasama dan bantuan pelayanan serta penggunaan fasilitas selama perkuliahan.
5. Ayahanda Abas dan Ibunda Sina tercinta, terima kasih atas semua pengorbanan yang diberikan, takkan terbalas oleh apapun.

6. Kakak dan Adik tersayang serta keluarga besar, terima kasih juga atas semua dukungan dan semangat yang diberikan.
7. Teman-teman saya Kiki Amelisa, Trisna Sairi Devi, EfperSabtimaErnida dan Eko Satriawan yang telah memberi motivasi, semangat dan bantuan yang tak terlupakan.
8. Teman-teman seperjuangan seluruh mahasiswa angkatan 2015 Fakultas Ilmu Komunikasi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga semua bantuan, dukungan dan do'anya yang telah diberikan menjadi amal baik serta mendapat ridho dan balasan dari Allah Swt. semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya,

Pekanbaru, 09 Juni 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi</b>	
<b>Persetujuan Tim Penguji Skripsi</b>	
<b>Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi</b>	
<b>Lembar Pengesahan</b>	
<b>Surat Pernyataan</b>	
<b>Halaman Persembahan</b>	
<b>Halaman Motto</b>	
<b>Kata Pengantar</b> .....	ii
<b>Daftar Isi</b> .....	iv
<b>Daftar Tabel</b> .....	vi
<b>Daftar Gambar dan Lampiran</b> .....	vii
<b>Abstrak</b> .....	viii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Kajian Literatur.....	10
1. Komunikasi.....	10
2. Pola Komunikasi.....	15
3. Pelayanan .....	17
4. Kualitas Pelayanan.....	19
5. Pelayanan Pembuatan E-KTP .....	21
6. Konsumen .....	23
7. Organisasi Publik.....	24
B. Definisi Operasional .....	25
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	27
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	29
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
D. Sumber Data .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan .....	33
G. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV: METODE PENELITIAN</b> .....	36
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	36
1. Sejarah Singkat Kabupaten Pelalawan .....	36
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	37
B. Analisis Pola Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Kabupaten Pelalawan Tahun 2018 .....	45

1. Pola Komunikasi.....	45
2. Sumber Daya Aparatur .....	48
3. Kualitas Pelayanan Pengurusan KTP-Elektronik .....	49
C. Pembahasan .....	64
<b>BAB V: PENUTUP</b> .....	67
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	67

**Daftar Pustaka  
Lampiran**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Daftar Tabel

Halaman

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	31



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Daftar Gambar

Halaman

Gambar 1.1. Loker Pengurusan E-KTP, Ruang Tunggu Pelayanan E-KTP, dan Ruang Perekaman E-KTP.....	5
Gambar 4.1 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Pelalawan .....	37
Gambar 4.2 Alur Pelayanan KTP Elektronik .....	48



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Hasil Wawancara Penelitian

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Abstrak

### **Analisis Pola Komunikasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-Elektronik Kabupaten Pelalawan Tahun 2018**

Elydia

NPM : 159110030

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui analisis pola komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Kabupaten Pelalawan. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang tepat sehingga pesan yang disampaikan mudah dimengerti. Pola komunikasi menyatakan pengaturan tertentu “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya suatu organisasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pengambilan informan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pengurusan e-KTP dengan teknik penetapan informan secara *purposive sampling*. Data menurut jenis dan sumbernya berupa data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data triangulasi yang dilakukan untuk menganalisa data secara kualitatif dan penarikan kesimpulan penelitian. Pola komunikasi pelayanan pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan ditemukan telah menggunakan pola komunikasi rantai atau berantai. Kualitas pelayanan pengurusan KTP elektronik belum terlaksana secara maksimal hal tersebut berdasarkan hasil penelitian ditemukan daya tanggap adalah keinginan dari pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan antara lain keramahan dan tanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat khususnya dalam pengurusan KTP elektronik, dan Empati adalah kepedulian pegawai yang dihadapi oleh masyarakat dan penampilan masyarakat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan dua indikator kehandalan masih ada masyarakat yang menerima pelayanan tidak seperti yang dijanjikan dan Tampilan Fisik ruang kerja pelayanan pengurusan KTP elektronik belum begitu memadai sehingga dapat menghambat proses pengurusan KTP elektronik.

**Kata Kunci:** Pola Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Pengurusan E-KTP

## Abstract

### *Analysis of Communication Patterns of Population and Civil Registry Services on the Quality of Electronic ID Card Making Services Pelalawan Regency in 2018*

*Elydia*

*NPM: 159110030*

*The purpose of this study was to determine the analysis of the communication patterns of the Population and Civil Registry Office on the quality of service making Pelalawan Regency electronic ID card. Communication patterns are interpreted as a form or pattern of relations between two or more people in the process of sending and receiving messages right so that the message delivered is easy to understand. Communication patterns state that certain arrangements "who talks to whom" have major consequences in the functioning of an organization. This study uses qualitative research methods by taking informants who are directly involved in the process of managing electronic ID card services with the technique of determining informants by purposive sampling. Data according to type and source in the form of primary and secondary data with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. This study uses a data triangulation validity technique that was carried out to analyze the data qualitatively and draw conclusions of the study. The communication pattern of electronic ID card management services at the Pelalawan Regency Population and Civil Registry Service was found to have used chain or chain communication patterns. The quality of electronic ID card management services has not been carried out to the maximum it is based on the results of the study found responsiveness is the desire of employees to provide responsive services, Guarantees include hospitality and responsibility for every public complaint especially in the management of electronic ID cards, and Empathy is the concern of employees who faced by the community and the appearance of the community in providing services to the community. While there are two indicators of reliability, there are still people who receive services not as promised and the Physical Display of work space for managing electronic ID cards is not yet sufficient so that it can hamper the process of managing electronic ID cards.*

*Keywords: Communication Pattern, Service Quality, E-KTP Management*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Dalam kehidupan bermasyarakat dan dunia kerja, komunikasi merupakan sesuatu hal yang sangat penting dan menjadi tuntutan profesi. Penyebab rusaknya antar bagian internal dan eksternal dalam sesuatu perusahaan adalah telah terjadinya ketidaksempurnaan penyampaian sebuah informasi yang baik dari komunikator ke komunikan.

Untuk melaksanakan komunikasi yang baik dalam dunia kerja maka diperlukan pola komunikasi dan kerja sama yang baik antar pegawai sehingga interaksi berjalan dengan baik, harmonis dan pasti. Pola komunikasi adalah sebuah bentuk penyampaian sesuatu pesan yang sistematis oleh seseorang dengan melibatkan orang lain. Dalam kamus pola diartikan sebagai model, contoh, atau pedoman (rancangan). Pola atau keadaan urusan yang teratur mengisyaratkan bahwa komunikasi di antara para anggota sistem tersebut dibatasi (Mulyana, 2013: 174).

Proses komunikasi yang baik harus didukung oleh penggunaan pola komunikasi yang baik dan benar agar ide, gagasan, keinginan, harapan, permintaan, perintah yang disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain dapat dimengerti, dipahami, dan dilaksanakan demi kepentingan bersama dalam kehidupan masyarakat.

Demi tercapainya sebuah tujuan bersama dalam dunia kerja, tentunya harus terlebih dahulu didukung dengan meningkatnya kinerja pegawai dalam sebuah organisasi atau perusahaan seperti memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa agar apa yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai

suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Menurut Sinambela (2010: 128) pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan, bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Makin luasnya lingkup pelayanan yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik dalam melayani konsumen.

Konsumen sendiri adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan (Kristiyanti, 2009: 22).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan kualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi layanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima layanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *clientsatisfactionandperception*, misalnya ditunjukkan dengan adanya tindak keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan (Jatmiko, 2012:4). Pelayanan pengurusan KTP elektronik merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang terbaru. Diharapkan aparat pemerintah diseluruh Indonesia khususnya Kabupaten Pelalawan melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan masyarakat. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Pelalawan.

E-KTP adalah program yang diselenggarakan oleh pemerintah sejak tahun 2011 dan belum juga terselesaikan hingga tahun sekarang ini. Panjangnya proses penyelesaian pencatatan e-KTP bagi masyarakat Indonesia akhirnya membuat pemerintah harus melakukan langkah-langkah khusus untuk mempercepat tugasnya tersebut. Hal ini dilakukan dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016 tentang Percepatan Penerbitan KTP Elektronik dan Akta Kelahiran.

Pembuatan e-KTP memiliki banyak manfaat dibandingkan dengan KTP biasa karena dapat mencegah identitas ganda penduduk, mencegah daftar pemilih tetap yang palsu pada pemilu, pelacakan teroris, pencegahan perdagangan orang dan sebagainya. Awalnya, pembuatan e-KTP ditargetkan selama masa beberapa bulan dan akan selesai seluruhnya di tahun 2017. Kenyataannya hingga pada tahun ini belum juga terselesaikan seluruhnya. Hal ini membuktikan banyaknya kendala dalam upaya menyelesaikan target kepemilikan e-KTP bagi masyarakat.

Secara umum kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kabupaten Pelalawan sudah baik hanya saja ada beberapa faktor yang belum maksimal dalam pelaksanaannya seperti banyaknya kendala yang dihadapi masyarakat untuk melakukan perekaman, penyelesaian masih sangat kecil dibandingkan jumlah pengajuan perekaman e-KTP setiap harinya, perekaman yang sering mengalami

gangguan teknis dan kurangnya informasi prosedur penyelesaian e-KTP serta minimnya pasokan blangko e-KTP dari pemerintah pusat. Tidak hanya itu, pelayanan dari aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tidak melayani dengan baik seperti tidak adanya aparaturnya di loket pada saat jam kerja dan loket lain yang tidak tahu menahu tentang pembuatan e-KTP.

Untuk lebih jelasnya sebagaimana tergambar dalam dokumentasi loket pelayanan, ruang tunggu, dan tempat perekaman e-KTP berikut ini:



Loket Pengurusan E-KTP

Ruang Tunggu Pelayanan E-KTP



Ruang Perekaman E-KTP

Untuk menetralsir faktor tersebut, para petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu harus mempunyai pola komunikasi yang baik dalam kualitas pelayanan masyarakat terutama dalam pembuatan e-KTP. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam pembuatan e-KTP tentu ada peran penting dari aparatur Disdukcapil dalam melayani masyarakat sehingga membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Pada Disdukcapil ini telah menggunakan pola rantai dimana pola ini menjelaskan bahwa anggota paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja sehingga dapat menimbulkan kendala.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “ Analisis Pola Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Kabupaten Pelalawan Tahun 2018” .

## B. Identifikasi Masalah Penelitian

Identifikasi masalah penelitian yang ditemui berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah :

1. Banyaknya kendala yang dihadapi masyarakat. Adapun kendalanya yaitu susahny masyarakat yang ingin bertanya kepada aparatur Disdukcapil tentang pembuatan e-KTP karena tidak ada ditempat dan aparatur loket lain (pembuatan Akte dan KK) tidak peduli tentang masyarakat yang mengurus e-KTP.
2. Penyelesaian masih sangat kecil dibandingkan jumlah pengajuan perekaman e-KTP setiap harinya.
3. Perekaman yang sering mengalami gangguan teknis.
4. Kurangnya informasi prosedur penyelesaian e-KTP .
5. Minimnya pasokan blangko e-KTP dari pemerintah pusat.
6. Ketidaksesuaian pelayanan Disdukcapil terhadap masyarakat dengan kualitas pelayanan yang sebagaimana mestinya.
7. Aparatur Disdukcapil yang tidak mengikuti peraturan atau SOP yang sudah tertera.
8. Kurangnya komunikasi yang dibangun oleh staf pelayanan dengan masyarakat. Contohnya : pada saat masyarakat yang tidak tahu atau persyaratan masyarakat yang kurang lengkap, staf pelayanan hanya diam saja tanpa bertanya kepada masyarakat, apa yang dibutuhkan dan dilakukan oleh masyarakat tersebut.
9. Pola komunikasi yang dijelaskan oleh kepala bidang pelayanan penduduk Kabupaten Pelalawan, tidak efektifnya komunikasi antar staf pelayanan yang lain, karena yang bisa menjelaskan atau menyampaikan pesan hanya saksi identitas kependudukan saja kepada kepala bidang sedangkan masyarakat hanya kepada staf pelayanan khusus perekaman.

### **C. Fokus Penelitian**

Yang menjadi fokus penelitian yang diambil penulis dari beberapa masalah yang sudah diklarifikasi dalam identifikasi masalah di atas adalah “Analisis Pola Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Kabupaten Pelalawan tahun 2018”.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada fokus masalah, maka penulis merumuskan permasalahannya adalah :Bagaimana analisis pola komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Kabupaten Pelalawan?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **a. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pola komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Kabupaten Pelalawan.

#### **b. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **a) Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa/i yang ini mengadakan penelitian dan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam mengetahui analisis pola komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Kabupaten Pelalawan.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dan sebagai bahan kajian lanjut bagi peneliti lainnya terhadap permasalahan yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Literatur

#### 1. Komunikasi

##### a. Pengertian Komunikasi

Menurut Mulyana (2013:41) asal mula bahasa, kata komunikasi diserap dari bahasa Inggris *communication*, yang bisa ditunjuk dari kata lain *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio* atau istilah *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*) istilah *communis* adalah istilah yang paling disebut sebagai asal-usul kata komunikasi yang merupakan akar dari kata latin lainnya yang mirip, pengertian mengartikan bahwa “suatu pikiran, suatu makna”, “atau suatu pesan yang dianut secara sama”.

Menurut Brent D. Ruben dalam Muhammad, (2013:3) komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, kelompok, organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Sedangkan menurut Hovland dalam Muhammad, (2013:1) mendefinisikan komunikasi sebagai berikut :  
“*communication is the process by which an individual transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals*”. Dengan kata-kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal.

## b. Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Cangara (2012:27-30) terdapat beberapa unsur yang menjadi syarat terjadinya suatu komunikasi. Adapun unsur-unsur komunikasi adalah sebagai berikut :

### a) Sumber

Sumber adalah semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim kepada penerima. Dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang, tetapi bisa juga dalam bentuk kelompok misalnya : partai, organisasi atau lembaga.

### b) Pesan

Pesan adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan secara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

### c) Media

Media adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media.

### d) Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri satu orang atau lebih, bisa dalam bentuk kelompok, partai atau partai.

### e) Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima

pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang.

f) Tanggapan Balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk dari pada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima.

g) Lingkungan

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu.

Jadi, setiap unsur memiliki peranan sangat penting dalam membangun proses komunikasi. Bahkan ketujuh unsur ini saling bergantung satu sama lainnya. Artinya, tanpa keikutsertaan satu unsur akan memberi pengaruh pada jalannya komunikasi.

**c. Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi ada berasal dari pengirim (komunikator) transmisi dan penerima. Hambatan dalam komunikasi, Widjaja (2000: 101) antara lain :

- 1) Kurangnya perencanaan dalam komunikasi
- 2) Perbedaan persepsi
- 3) Perbedaan harapan
- 4) Kondisi fisik dan mental yang kurang baik
- 5) Pesan yang disampaikan tidak jelas

- 6) Prasangka yang buruk
- 7) Transmisi yang kurang baik
- 8) Penilaian/evaluasi yang kurang baik
- 9) Tidak ada kepercayaan
- 10) Ada ancaman
- 11) Perbedaan status, pengetahuan, dan bahasa
- 12) Distorasi (kesalahan informasi)

Hambatan-hambatan terhadap pesan antara lain sering kali kita alami dalam komunikasi, lain yang dituju lain yang peroleh. Dengan kata lain apa yang diharapkan tidak sesuai dengan keinginan atau kenyataan. Hal ini disebabkan karena adanya hambatan-hambatan, terutama hambatan bahasa (*languagefactor*) dan hambatan teknis (*noisefactor*). Hambatan bahasa, pesan akan disalah artikan sehingga tidak mencapai apa yang diinginkan, apabila bahasa yang digunakan tidak dipahami oleh komunikan. Termasuk dalam pengertian ini penggunaan istilah-istilah yang mungkin dapat diartikan berbeda.

**d. Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi**

Menurut Gitosudarmo (2008: 216) untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam komunikasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a) Meningkatkan umpan balik, untuk mengetahui apakah pesan atau informasi telah diterima, dipahami, dan dilaksanakan.
- b) Empati, penyampaian pesan disesuaikan dengan keadaan penerima.
- c) Pengulangan, untuk menjamin bahwa pesan dapat diterima.
- d) Menggunakan bahasa yang sederhana agar setiap orang dapat memahami isi pesan yang disampaikan.

- e) Penentuan waktu yang efektif, pesan yang disampaikan pada penerima siap menerima pesan
- f) Mendengarkan secara efektif sehingga komunikasi antara atasan dan bawahan dapat berlangsung dengan baik.
- g) Mengatur arus informasi, komunikasi harus diatur mutunya, jumlah dan cara penyampaiannya.

## 2. Pola Komunikasi

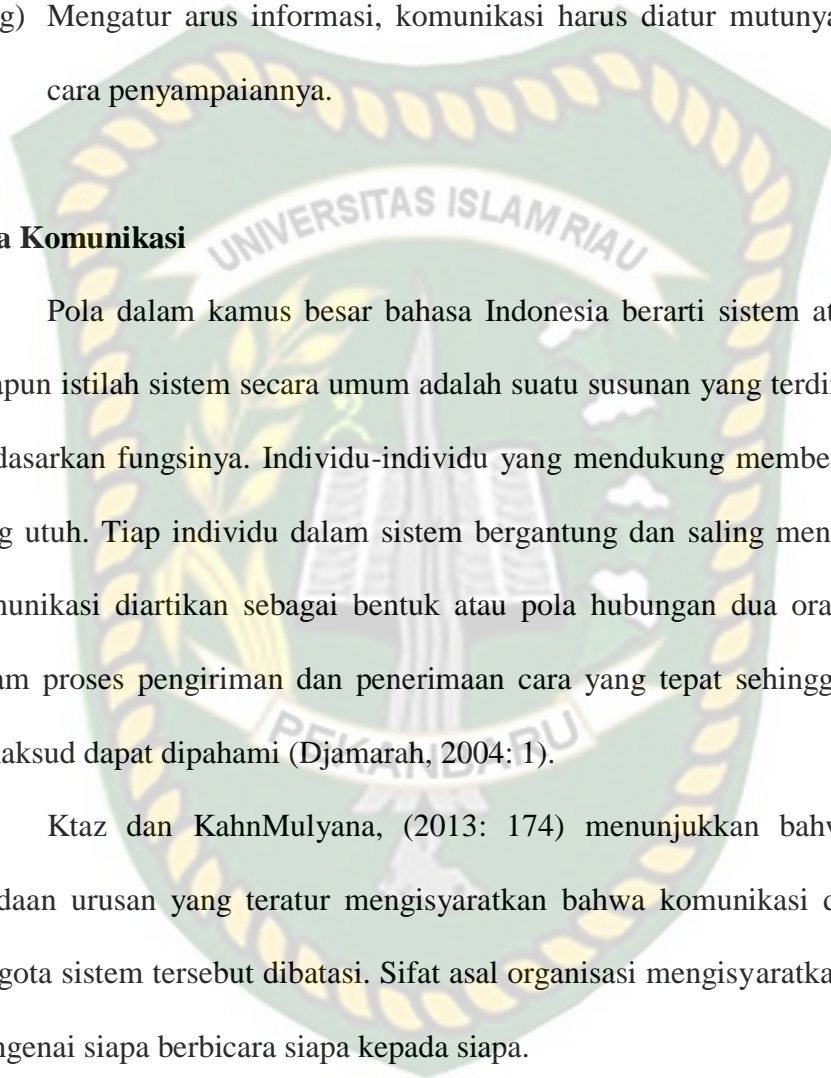
Pola dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti sistem atau tata kerja. Adapun istilah sistem secara umum adalah suatu susunan yang terdiri atau pilihan berdasarkan fungsinya. Individu-individu yang mendukung membentuk kesatuan yang utuh. Tiap individu dalam sistem bergantung dan saling menentukan. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami (Djamarah, 2004: 1).

Ktaz dan KahnMulyana, (2013: 174) menunjukkan bahwa pola atau keadaan urusan yang teratur mengisyaratkan bahwa komunikasi di antara para anggota sistem tersebut dibatasi. Sifat asal organisasi mengisyaratkan pembatasan mengenai siapa berbicara siapa kepada siapa.

Adapun pola komunikasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan interaksi dinamis dalam Widjaja, (2000: 104) yaitu :

### A. Komunikasi satu tahap

Komunikator mengirimkan pesan langsung kepada komunikan sehingga timbul kemungkinan terjadi proses komunikasi satu arah.



## B. Komunikasi dua tahap

Komunikator dalam menyampaikan pesannya tidak langsung kepada komunikan, tetapi melalui orang-orang tertentu dan kemudian mereka meneruskan pesan kepada komunikan.

## C. Komunikasi banyak tahap

Dalam menyampaikan pesan, komunikator melakukan dengan cara-cara lain, tidak selalu mempergunakan komunikasi satu arah dan komunikasi dua arah akan tetapi dengan cara lain, yakni dengan berbagai tahap.

Menurut Mudjito dalam Widjaja, (2000: 102-103) terdapat empat pola komunikasi, yaitu :

- a) Pola Komunikasi Roda, struktur roda yang memiliki pemimpin yang jelas, yaitu yang posisinya pusat , orang ini merupakan satu-satunya yang dapat mengirim dan menerima pesan dari semua anggota. Oleh karena itu, jika seseorang ingin berkomunikasi maka pesannya harus disampaikan melalui pemimpin.
- b) Pola Rantai, struktur rantai sama dengan struktur lingkungan kecuali bahwa para anggota yang paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang saja kendala terpusat juga terdapat disini. Orang yang berada di posisi tengah lebih berperan sebagai pemimpin dari pada mereka yang berada di sisi lain.
- c) Pola Lingkaran, struktur pola lingkaran tidak memiliki pemimpin semua anggota posisinya sama. Mereka memiliki wewenang atau kekuatan yang sama untuk mempengaruhi kelompok.
- d) Pola Bintang, semua saluran dari setiap anggota dapat berkomunikasi dengan semua anggota kelompok yang lain. Pada pola ini, semua saluran tidak terpusat pada satu orang pemimpin. Pola ini juga memberikan kepuasan

kepada anggota-anggotanya, dan yang paling cepat menyelesaikan tugas bila tugas berkenaan dengan masalah yang sulit.

### 3. Pelayanan

#### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsumen (yang dilayani), yang dalam hal ini lebih bersifat tidak terwujud atau tidak dapat dimiliki.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni “Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain Maulidah(2014: 37). Sedangkan pengertian *servive* menurut Oxford dalam Maulidah, (2014: 38), didefinisikan sebagai “*a systemthatprovidessomethingthatthepublicneed, organizedbythegovermentor a privatecompany*”. Oleh karena itu, pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Maulidah, (2014: 38-39) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat adanya suatuinteraksi antara konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

## b. Karakteristik Pelayanan

Menurut Maulidah (2014: 43-44), menyebutkan beberapa karakteristik dari suatu pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

- a) *Intangibility*(tidak berwujud) tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi atau sebelum pelayanan publik tersebut dikonsumsi.
- b) *Inseparability*(tidak dapat dipisahkan), dijual, lalu di produksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena antara unsur pemerintah sebagai penyelenggaraan pelayanan dengan unsur masyarakat selaku penerima pelayanan tidak dapat untuk dipisahkan sudah merupakan satu kesatuan antara keduanya.
- c) *Variability*(berubah-ubah dan bervariasi), jasa yang dihasilkan dalam bentuk yang beragam dan selalu mengalami berbagai perubahan, dan tidak selalu sama dari sisi kualitasnya.
- d) *Perishability*(cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak bisa disimpan dan permintaannya bersifat berfluktuasi. Daya tahan suatu pelayanan publik tergantung pada situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor yang mempengaruhinya.

## 4. Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiansyah (2011: 46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dinyatakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- A. *Tangible* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani konsumen atau pelanggan
  - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- B. *Realibility*(kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang tepercaya. Indikatornya adalah :
- 1) Kecermatan petugas dalam melayani
  - 2) Memiliki standar yang jelas
  - 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 4) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- C. *Responsiveness*(ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen atau pelanggan. Indikatornya :
- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - 6) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- D. *Assurance*(jaminan) : jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen atau pemohon. Indikatornya adalah :
- 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

- 2) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- 3) Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan

E. *Empathy*(empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai dalam melayani konsumen atau pemohon. Indikatornya adalah :

- 1) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- 2) Petugas melayani dengan ramah
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membedakan)
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan atau pemohon

Baik dan buruknya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sebagai pelanggan merupakan hal yang akan menentukan kepuasan masyarakat atas pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena hal tersebut merupakan tujuan atas pelayanan yang menjadikan konsumen sebagai prioritas penilaian dalam suatu pelayanan.

Menurut Kasmir dalam Pasolong (2010: 133) yang mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna barang dan jasa dengan standar yang telah ditentukan.

## **5. Pelayanan Pembuatan E-KTP**

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen yang memuat sistem keamanan atau pengendalian dari sisi administrasi dan teknologi informasi dengan berbasis pada *database*kependudukan nasional, E-KTP dilengkapi dengan rekaman elektronik yang berisi data, pas foto, sidik jari, iris mata dan tanda tangan rekaman elektronik tersebut. Program E-KTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011.

Dalam pembuatan e-KTP Kabupaten Pelalawan memiliki beberapa persyaratan dan proses yaitu sebagai berikut :

1. Syarat Pengurusan :

- a. Berusia 17 tahun atau lebih
- b. Menunjukkan surat pengantar dari Kepala Desa
- c. Mengisi formulir yang disediakan
- d. Foto copy KK
- e. Asli KTP lama (sudah memiliki KTP sebelumnya)
- f. Surat domisili bagi penduduk pindahan, tetapi sekarang pemerintah mempermudah pengurusan, bagi penduduk yang tidak ada surat domisili akan diberikan SPTJM

2. Proses Pembuatan E-KTP :

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan dengan membawa syarat yang tertera di atas
- b. Pemohon mengambil nomor antrian
- c. Pemohon menunggu panggilan nomor antrian
- d. Pemohon menuju loket yang telah ditentukan
- e. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dan *database*
- f. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung
- g. Pemohon menandatangani pada alat perekam tanda tangan
- h. Petugas merekam sidik jari dan *scanretina* mata
- i. Petugas menandatangani dan memberikan stempel pada surat panggilan sekaligus bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari

- j. Pemohon dipersilakan pulang dan membawa pulang surat pengambilan e-KTP

## 6. Konsumen

### a. Pengertian Konsumen

Menurut Kristiyanti, (2009: 22) istilah konsumen berasal dari kata *costumer*(Inggris – Amerika) atau *consument / konsument*(Belanda). Pengertian tersebut diartikan sebagai “ orang atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu “atau” sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.

Istilah konsumen juga dapat ditemukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan atau memakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

### b. Hak-hak Konsumen

Hak-hak konsumen dalam Kristiyanti (2009: 29) sebagai berikut :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa

- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

## 7. Organisasi Publik

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistiyani (2009: 55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. selain itu, menurut Mahsun (2006: 14) menjelaskan bahwa organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi *nonprofit* dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada pihak yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.

Berdasarkan pengertian diatas mengenai organisasipublik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyediakan atau menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah.

## B. Definisi Operasional

### 1. Pola Komunikasi

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang tepat sehingga pesan yang disampaikan mudah dimengerti. Pola komunikasi menyatakan pengaturan tertentu “siapa berbicara kepada siapa” mempunyai konsekuensi besar dalam berfungsinya suatu organisasi.

### 2. Kualitas Pelayanan

Baik dan buruknya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat sebagai pelanggan merupakan hal yang akan menentukan kepuasan masyarakat atas pelayanan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting, karena hal tersebut merupakan tujuan atas pelayanan yang menjadikan konsumen sebagai prioritas penilaian dalam suatu pelayanan.

Menurut Kasmir dalam Pasolong (2010: 133) yang mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pengguna barang dan jasa dengan standar yang telah ditentukan.

### 3. Konsumen

Menurut Kristiyanti, (2009: 22) istilah konsumen berasal dari kata *costumer*(Inggris – Amerika) atau *consument / konsument*(Belanda). Pengertian tersebut diartikan sebagai “ orang atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu “atau” sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.

#### 4. Organisasi Publik

Organisasi publik memiliki definisi yang sangat beragam. Sulistiyani (2009: 55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. selain itu, menurut Mahsun (2006: 14) menjelaskan bahwa organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi *non profit* dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada pihak yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.

#### C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.2  
Penelitian Terdahulu

Nama dan Universitas	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Anton Joko Wandiro eJournal Ilmu Komunikasi, 2016, 4 (4): 85-97 ISSN 2502-597X, <a href="http://ejournal.ilkom.fisip-ummul.ac.id">ejournal.ilkom.fisip-ummul.ac.id</a>	Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	Hasil penelitian menunjukkan dari keempat pola komunikasi yang menjadi fokus penelitian, pola komunikasi primer tidak dapat diaplikasikan dengan baik karena komunikasi verbal dan non verbal kurang diterapkan di dalam Posyandu Lansia tersebut, sedangkan ketiga pola komunikasi lainnya telah diterapkan dan yang paling dominan digunakan ialah pola komunikasi linear
La Ode Iffa Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial	Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Referensi Di Kantor Perpustakaan Daerah	Hasil penelitian menunjukkan dalam menjalankan tigapola komunikasi yaitu pola komunikasi satu arah, pola komunikasi dua arah dan

Dan Ilmu Politik Universitas HaluOleo Kendari	Pengolahan Data Elektronik Dan Arsip Kabupaten Wakatobi (Studi Kasus Di Perpustakaan Daerah Pengolahan Data Elektronik Dan Arsip Kec. Wangi-Wangi, Kabupaten Wakatobi)	polakomunikasi multi arah yang dilakukan oleh Pustakawan di Kantor Perpustakaan DaerahPengolahan Data Elektronik Dan Arsip Kabupaten Wakatobi, sangat mendukung peningkatanelayanan referensi diKantor Perpustakaan Daerah Pengolahan Data Elektronik Dan ArsipKabupaten Wakatobi
Rana Akbari Fitriawan Jurnal <i>Channel</i> , Vol. 5, No. 1, April 2017, hal. 59-82 Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta	Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publik di WilayahAdministrasi Kabupaten Bandung	Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang erat antara komunikasi birokrasi dengankualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Ini mengindikasikan elemen-elemen dalam komunikasibirokrasi berpengaruh besar terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah :

a. Persamaan Penelitian Terdahulu

Adapun persamaan penelitian terdahulu yang relevan dengan penulis adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian terdahulu yang relevan pertama, kedua dan ketiga dengan penulis sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas mengenai pola komunikasi.

b. Perbedaan Peneliti Terdahulu

1. Dalam penelitian terdahulu yang relevan pertama dengan penulis memiliki perbedaan dari segi tempat penelitian, subjek dan objek penelitian.

2. Dalam penelitian terdahulu yang relevan kedua dengan penulis memiliki perbedaan yaitu tempat penelitian.
3. Dalam penelitian terdahulu yang relevan ketiga dengan penulis terdapat perbedaan dari tempat penelitian.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian metode kualitatif untuk menilai dan mengetahui fenomena-fenomena dalam menganalisa permasalahan yang diteliti. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2005:4) metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Peneliti mencoba untuk memahami gejalanya dengan menginterpretasikan terhadap berbagai permasalahan yang terjadi pada tiap-tiap situasi. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat di capai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantifikasi lainnya (Ruslan, 2003 : 212).

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

##### **1. Subjek**

Moleong (2002: 132) mendeskripsikan subjek penelitian sebagai informan. Informan yaitu orang yang memberikan informasi tentang situasi atau latar penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mendeskripsikan subjek penelitian yang merupakan sasaran pengamatan atau informan didalam penelitian. Adapun subjek dari penelitian adalah :

- 1) Bapak T. Jabridin, S.Pd, M.IP selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- 2) Staf pelayanan khususnya pembuatan e-KTP yaitu T. Evayanti, SH, M.Si selaku saksi identitas kependudukan.

- 3) ZarmiDesma dan Agusmar selaku staf pelayanan pembuatan e-KTP bagian perekaman.
- 4) Informan sebanyak 3 orang masyarakat yang membuat e-KTP.

Teknik pemilihan subjek menggunakan *purposive sampling*, pada sampel ini peneliti boleh memilih subjek-subjek berdasarkan karakteristik dan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan (Ardianto, 2011:323).

Adapun kriteria informan yang ditetapkan dalam penelitian ini yakni:

- a. Mengetahui pola komunikasi pelayanan pengurusan e-KTP di Disdukcapil
- b. Terlibat langsung dalam proses pelayanan pengurusan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan
- c. Masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan.

## 2. Objek

Objek dalam penelitian ini adalah analisis pola komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Kabupaten Pelalawan.

## C. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan di Disdukcapil, Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Riau.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada Januari hingga selesai. Seperti dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Kegiatan Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2019/2020																			
		Agustus				September				Oktober				November				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x	x	X															
2	Seminar UP						x														
3	Riset							x	x	x											
4	Penelitian Lapangan										x	x	x								
5	Pengolahan dan Analisis Data												x	x	x	x	x				
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi														x	x	x	x			
7	Ujian Skripsi																			x	
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi																			x	x
9	Penyerahan Skripsi																				x

**D. Sumber Data**

**1. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan dan diolah oleh penulis yang bersumber dari subjek penelitian. Subjek penelitian yaitu Bapak T. Jabridin, S.Pd, M.IP selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Staf pelayanan khususnya pembuatan e-KTP yaitu T. Evayanti, SH, M.Si selaku saksi identitas kependudukan. ZarmiDesma dan Agusmar selaku staf pelayanan pembuatan e-KTP bagian perekaman. Informan sebanyak 3 orang masyarakat yang membuat e-KTP. Alasan mengambil 3 informan adalah masyarakat tersebut berada Didukcapil pada saat saya melakukan penelitian dan mereka menyampaikan keluhan atau kendala saat pembuatan e-KTP dan ada juga yang kesal dengan pelayanan pengambilan e-KTP karena aparaturnya Didukcapil yang tidak ada ditempat sementara masyarakat sudah berada sejak pagi dan jarak yang ditempuh masyarakat dari rumah ke Didukcapil tidaklah dekat.

**2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dari Disdukcapil Kabupaten Pelalawan khususnya pembuatan E-KTP.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah :

### **a. Wawancara**

Wawancara secara mendalam (Depth Interview) yaitu peneliti mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam (Kriyantono, 2006 : 100).

### **b. Observasi**

Observasi yang digunakan yaitu observasi terus terang atau tersamar dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau terus terang, maka peneliti tidak akan diizinkan untuk melakukan observasi (Sugiyono, 2012 : 228). Metode observasi dipilih karena dengan mengamati fenomena secara langsung, peneliti dapat melihat lebih jauh dan dekat bagaimana pola komunikasi Disdukcapil terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Kabupaten Pelalawan.

### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Dokumen bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat. (Kriyantono, 2006 : 118).

#### **F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan**

Teknik pemeriksaan keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi, kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data mengenai berbagai kejadian dan hubungan dari pandangan, dengan kata lain peneliti dapat *recheck* temuannya dengan jalan membandingkan dengan berbagai sumber metode atau teori.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Dalam proses analisis ini model yang digunakan yaitu interaktif, inti yang dapat diambil dari analisis interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Bungin, 2003: 69) yaitu :

##### **a. Reduksi Data**

Diartikan sebagai proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transportasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data.

##### **b. Penyajian Data**

Adalah sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data,

peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman tentang penyajian data.

**c. Menarik kesimpulan/verifikasi**

Kesimpulan yang diambil akan ditangani secara longgar dan tetap terbuka sebagai kesimpulan yang semula belum jelas kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci, mengakar dan kokoh. Kesimpulan ini juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan maksud untuk menguji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya yang merupakan validitasnya.

Model analisis interaktif ini sengaja dipilih dan bukannya model analisis linier yang dipilih disebabkan oleh sifat dari model analisis interaktif ini yang memungkinkan pengulangan dalam menggali data di lapangan apabila terjadi kekurangan dalam reduksi dan penyajian data. Adapun tujuannya adalah untuk lebih memperdalam proses analisis suatu data. Hal ini berbeda dengan model linier yang menggali datanya hanya bersifat siklus seperti halnya model analisis interaktif.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

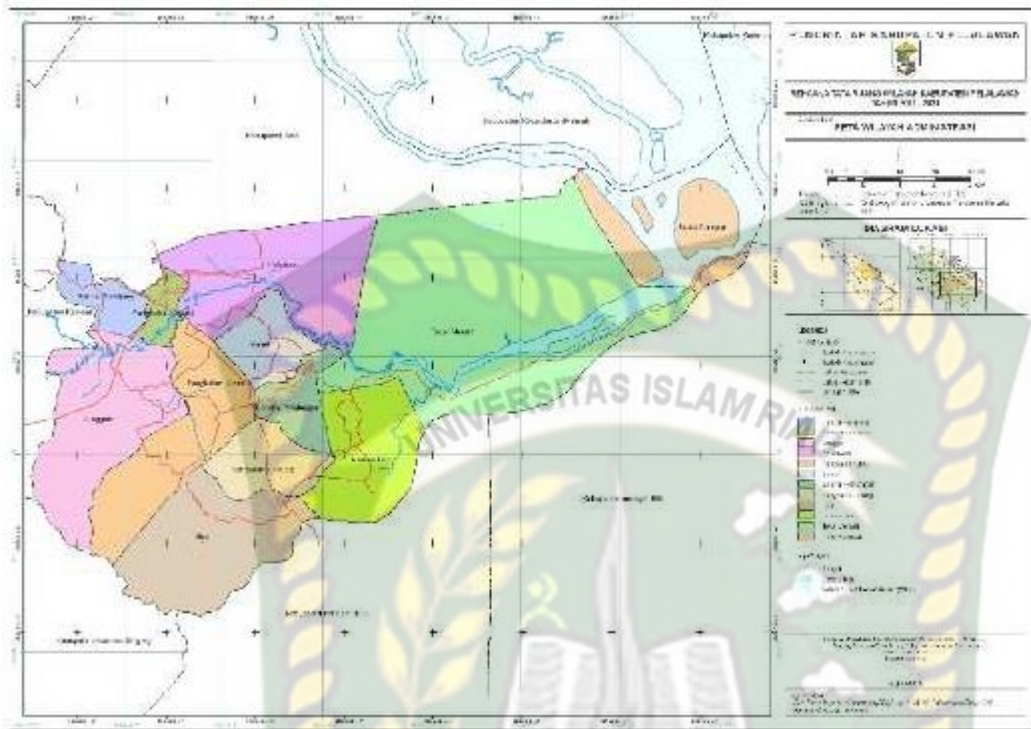
#### A. Gambaran Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Pelalawan terletak di pesisir pantai timur Pulau Sumatera yang secara astronomis berada pada posisi antara 1,25' Lintang Utara sampai 0,20' Lintang Selatan dan antara 100,42' Bujur Timur sampai 103,28' Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Pelalawan kurang lebih seluas 13.924,94 Km<sup>2</sup>, terdiri dari daratan seluas 12.821,81 Km<sup>2</sup> dan perairan seluas 1.103,12 Km<sup>2</sup>. Wilayah administrasi Kabupaten Pelalawan berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Siak (Kecamatan Sungai Apit dan Kecamatan Siak) dan Kabupaten Kepulauan Meranti (Kecamatan Tebing Tinggi).
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Indragiri Hilir (Kecamatan Kateman, Kecamatan Mandah, dan Kecamatan Gaung), Kabupaten Indragiri Hulu (Kecamatan Rengat, Kecamatan Pasir Penyau, Kecamatan Peranap, dan Kecamatan Kuala Cenaku) dan Kabupaten Kuantan Singingi (Kecamatan Kuantan Hilir dan Kecamatan Singingi).
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar (Kecamatan Kampar Kiri dan Kecamatan Siak Hulu) dan Kota Pekanbaru (Kecamatan Tenayan Raya).
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau.

Gambar 4.1  
Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Pelalawan



Sumber: BPS Pelalawan, 2019

Secara Administrasi Kabupaten Pelalawan terdiri dari 12 Kecamatan, 118 desa/kelurahan, 654 RW dan 1.840 RT dengan jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 436.287.

## 2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### a. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pelalawan Nomor 66 Tahun 2016 tentang Penjabaran tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan ditetapkan kedudukan, tugas, fungsi, Kewenangan, dan struktur organisasi sebagai berikut:

#### a. Kedudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang urusan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

b. Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c. Tugas

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 4) Penyelenggaraan urusan penatausahaan Dinas;
- 5) Pelaksana tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

d. Kewenangan

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan sebagai berikut:

- 1) Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan;
- 2) Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan;
- 3) Pengaturan teknis penyelenggara administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 4) Pembinaan dan sosialisasi penyelenggara administrasi kependudukan;
- 5) Pelaksana kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan;

- 6) Penugasan kepada desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- 7) Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota; dan
- 8) Koordinasi dan pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan.

e. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Susunan organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretariat
  - a) Sub Bagian Perencanaan
  - b) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - c) Sub Bagian Keuangan
- 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
  - a) Seksi Identitas Penduduk
  - b) Seksi Pindah Datang Penduduk
  - c) Seksi Pendataan Penduduk
- 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
  - a) Seksi Kelahiran
  - b) Seksi Perkawinan dan Perceraian
  - c) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
  - a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
  - c) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi



- 6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
  - a) Seksi Kerja sama
  - b) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - c) Seksi Inovasi Pelayanan
- 7) Kelompok Jabatan Fungsional

**b. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

a. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pelalawan Emas (Ekonomi Mandiri, Aman Dan Sejahtera)”

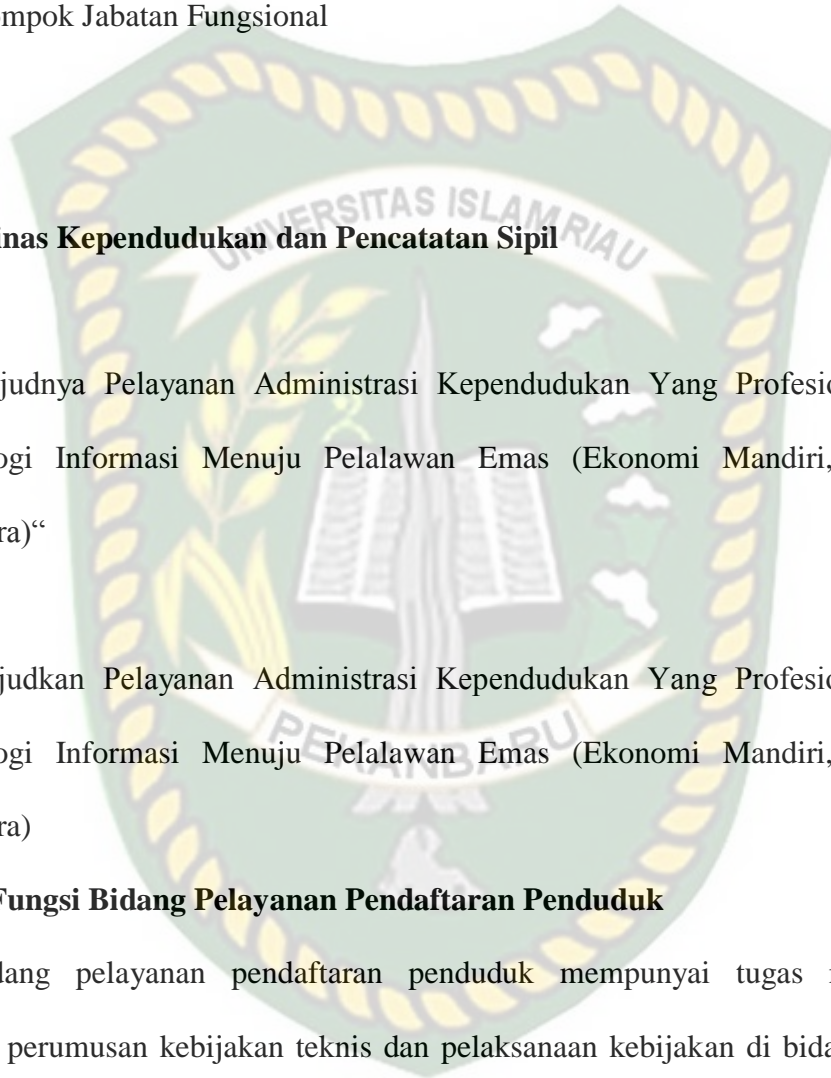
b. Misi

“Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Profesional Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pelalawan Emas (Ekonomi Mandiri, Aman Dan Sejahtera)

**c. Tugas dan Fungsi Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;



- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan dokumentasi hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas:

**a. Seksi Identitas Penduduk,**

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

- 1) Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi identitas penduduk;
- 2) Melaksanakan penerbitan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk elektronik dan Kartu Identitas Anak (KIA);
- 3) Mencatat dan memutakhirkan biodata penduduk serta penerbitan NIK;
- 4) Menatausahakan perubahan biodata penduduk;
- 5) Membina dan memberdayakan sumber daya manusia pengelola Administrasi Kependudukan;
- 6) Menginventarisir permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- 7) Melakukan penerbitan identitas kependudukan;
- 8) Membantu menverifikasi dan validasi dokumen pindah datang penduduk;
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **b. Seksi Pindah Datang Penduduk**

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk. Dengan uraian tugas:

- 1) Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi pindah datang;
- 2) Mendaftarkan pindah datang penduduk dalam wilayah RI;
- 3) Mendaftarkan warga Negara Indonesia tinggal sementara;
- 4) Mendaftarkan orang asing tinggal sementara dan tinggal tetap;
- 5) Mendaftarkan pindah datang penduduk antar daerah;
- 6) Mendaftarkan penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara;
- 7) Mendaftarkan penduduk rentan administrasi kependudukan;
- 8) Menginventarisir penduduk pindah datang;
- 9) Membantu menverifikasi dan validasi dokumen pendaftaran penduduk;
- 10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **c. Seksi Pendataan Penduduk**

Mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pendataan penduduk. Dengan uraian tugas:

- 1) Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi pendataan penduduk;
- 2) Membangun bank data kependudukan;
- 3) Membangun dan menyebarkan tempat perekaman data kependudukan kecamatan;
- 4) Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemutahiran data penduduk dengan menggunakan program SIAK;

- 5) Menyediakan sasaran dan prasarana perekaman di kecamatan;
- 6) Pemeliharaan jaringan komunikasi database;
- 7) Pendataan dan pelaporan dokumen kependudukan;
- 8) Membina dan meningkatkan sumber daya aparatur pelayanan dan pencetakan dokumen kependudukan;
- 9) Membantu memverifikasi dan validasi dokumen pindah datang penduduk dan dokumen pendaftaran penduduk;
- 10) Monitoring dan pendataan dokumen kependudukan;
- 11) Menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk;
- 12) Menyuluh dan membina pengelolaan dokumentasi administrasi kependudukan;
- 13) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **B. Analisis Pola Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Kabupaten Pelalawan Tahun 2018**

### **1. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP secara garis besar berada pada pola komunikasi rantai. Di mana pola komunikasi yang terbentuk pada saat pemberian pelayanan dilakukan secara berantai, mulai dari penerimaan berkas berupa foto copy kartu keluarga, melakukan pengecekan data, pemanggilan perekaman, sampai penerbitan E-KTP dilakukan orang yang berbeda.

Hasil wawancara dengan T. Jabridin selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk diperoleh informasi berikut:

*Melakukan perekaman bagi penduduk usia 17 tahun ke atas, sudah menikah/telah menikah, belum pernah melakukan perekaman, penduduk membawa Kartu*

*Keluarga dan melakukan pencetakan KTP Elektronik(Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Jelaslah bahwa masyarakat yang dilayani dalam pengurusan perekaman E-KTP adalah masyarakat yang telah memenuhi persyaratan yakni: usia 17 tahun ke atas, sudah menikah/telah menikah, dan belum pernah dilakukan perekaman data kependudukan oleh instansi terkait. Dengan demikian perekaman data kependudukan untuk pengurusan E-KTP adalah pengambilan data penduduk yang dilakukan hanya satu kali seumur hidup. Dikarenakan E-KTP sudah diberlakukan seumur hidup, sehingga pengambilan data hanya sekali untuk perekaman dan apabila terjadi perubahan data administrasi tidak lagi perlu dilakukan perekaman hanya pengurusan data administrasi saja.

Gambaran mengenai pola komunikasi berantai ini dapat dilihat dari alur pengurusan penerbitan E-KTP sebagai berikut:

#### 1. Pemohon/Masyarakat

Pemohon atau masyarakat yang telah berusia di atas 17 tahun atau sudah menikah wajib memiliki KTP Elektronik dan melakukan perekaman. Untuk mendapatkan KTP elektronik masyarakat harus melakukan perekaman. Persyaratan yang harus di bawah hanya berupa fotocopy Kartu Keluarga.

Hasil wawancara dengan T. Jabridin selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk diperoleh informasi berikut:

*Maksimal pelayanan yang diberikan 400 orang/per hari sesuai dengan kemampuan dan kapasitas peralatan serta sumber daya yang ada. Aktivitas pelayanan tergantung dari jumlah masyarakat yang datang.(Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

#### 2. Pendaftaran

Pemohon atau masyarakat melakukan pendaftaran untuk perekaman, penerbitan, penggantian KTP elektronik di Loker pendaftaran. Kemudian menunggu dipanggil

untuk menyerahkan persyaratan yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan verifikasi persyaratan oleh petugas.

### 3. Menunggu

Pemohon menunggu pemanggilan dari petugas pendaftaran untuk dilakukan perekaman pengambilan sidik jari, perekaman mata, dan tanda tangan. Sementara bagi masyarakat yang mengurus perubahan atau penggantian hanya mengisi formulir penggantian atau perubahan tidak lagi ikut dalam perekaman.

### 4. Verifikasi

Setelah data diperoleh dari pemohon atau masyarakat, seluruh data di verifikasi baik yang baru maupun yang mengajukan penggantian atau perubahan data. Kemudian dilakukan pemanggilan bagi yang mengurus baru untuk dilakukan perekaman, sementara yang penggantian atau perubahan data hanya menunggu untuk pencetakan atau penerbitan ulang.

### 5. Perekaman

Melakukan perekaman yang dilakukan petugas perekaman dengan mengambil sidik jari, perekaman mata, dan tanda tangan. Kemudian pemohon menunggu penyelesaian penerbitan KTP elektronik.

Hasil wawancara dengan T. Jabridin selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk diperoleh informasi berikut:

*Operator perekaman KTP Elektronik, peran Office, kasi identitas penduduk/kabid pelayanan, operator pencetakan elektronik.*(Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019).

## 6. Pencetakan/penerbitan

Setelah proses perekaman selesai dilakukan penerbitan atau pencetakan KTP baru dan pencetakan bagi KTP pengganti atau perubahan. Waktu yang ditetapkan untuk pengambilan penerbitan KTP Elektronik baru/penggantian ditetapkan petugas paling lama 14 hari kerja.

## 7. Penyerahan KTP Elektronik

Pemohon menyerahkan surat pengambilan KTP baru/penggantian atau perubahan data di loket yang telah disediakan.

Hasil wawancara dengan T. Jabridin selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk diperoleh informasi berikut:

*Seluruh komponen yang bersangkutan di bidang pendaftaran penduduk turut serta terlibat mulai dari proses penerimaan pendaftaran perekaman penduduk sampai penyerahan E-KTP yang sudah dicetak kepada pendudukan bersangkutan (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019).*

Adapun alur pola komunikasi pelayanan pengurusan KTP dapat diilustrasikan pada gambar berikut:

Gambar 4.2  
Alur Pelayanan KTP Elektronik



Sumber: Menpan.go.id

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pola komunikasi berantai yang dijalani di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan dimulai dari pengambilan nomor antrian yang dilakukan masyarakat pengurus KTP Elektronik dan menyerahkan persyaratan yang ditetapkan yakni fotocopy Kartu Keluarga di kotak atau keranjang yang telah disediakan. Kemudian masyarakat menunggu petugas memanggil nomor antrian untuk dilakukan pengambilan sidik jari, rekam mata, tanda tangan, dan pengambilan foto di ruang yang telah ditetapkan. Sepintas terlihat pola komunikasi yang dijalani masyarakat hanya beberapa tahapan yakni mengambil antrian, memasukkan fotocopykk, menunggu pemanggilan untuk direkam, dan menunggu KTP-Elektronik selesai. Sementara dari pegawai Disdukcapil pola komunikasi dimulai dari penyediaan nomor antrian, mengambil persyaratan masyarakat dari petugas penerima ke petugas pendataan yang kemudian diserahkan kepada petugas perekaman, memanggil masyarakat untuk direkam,

melakukan input data masyarakat yang direkam untuk kemudian diserahkan kepada bagian pencetakan KTP.

Berdasarkan alur penerbitan KTP Elektronik yang telah ditetapkan di atas, sangat jelas bahwa pola komunikasi yang dijalani Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan pola komunikasi rantai. Di mana pola komunikasi rantai ini petugas pelayanan tidak semuanya bertatap muka dengan pemohon atau masyarakat, sementara sesama pegawai saling berkoordinasi dan berkomunikasi untuk proses menerbitkan KTP.

## 2. Sumber Daya Aparatur

Dalam melaksanakan tugas pokok maupun fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, perlu didukung oleh tenaga profesional, jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang tersedia sebanyak 47 orang.

- a. Petugas pelayanan penerbitan KTP Elektronik di desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten;
- b. Petugas administrator database di Disdukcapil Kabupaten;
- c. Petugas operator di desa/kelurahan, kecamatan dan kabupaten;
- d. Petugas personalisasi Disdukcapil Kabupaten
- e. Pengawas pelayanan penerbitan KTP Elektronik.

Untuk melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan diperlukan langkah kegiatan E-KTP

1. Melakukan sosialisasi dan bimbingan teknis untuk penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP Elektronik.
2. Melakukan pelayanan penerbitan KTP Elektronik secara terus menerus.
3. Melakukan pelaporan penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP Elektronik.



Urusan layanan wajib non dasar administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dianalisis dari indikator-indikator penduduk ber KTP. Selama periode 2013 – 2017, jumlah penduduk ber KTP di Kabupaten Pelalawan meningkat dari 196.696 penduduk pada tahun 2013, meningkat menjadi 243.788 penduduk tahun 2017. Selama periode ini, rata-rata pertumbuhan penduduk ber KTP di Kabupaten Pelalawan meningkat sebesar 4,39% per tahun. Cakupan penerbitan KTP mencapai 82,42% pada tahun 2017.

Hasil wawancara dengan T. Jabridin selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk diperoleh informasi berikut:

*Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sudah memiliki personil atau sumber daya manusia yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam melakukan perekaman E-KTP. (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019).*

Dengan demikian jelaslah bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sudah memiliki sumber daya manusia yang mencukupi kebutuhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan pengurusan perekaman E-KTP. Di mana semua lini pelayanan sudah diisi pegawai-pegawai yang memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Hal ini sudah memberikan gambaran kecukupan sumber daya manusia yang ada sudah sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani.

### **3. Kualitas Pelayanan Pengurusan KTP- Elektronik**

Kualitas pelayanan pengurusan KTP Elektronik menjadi salah satu kewenangan yang menjadi tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan. Di mana dalam memberikan pelayanan komunikasi pegawai dengan masyarakat secara umum sudah berjalan dengan lancar, sehingga komunikasi yang tercipta antara pegawai dan masyarakat sudah terbentuk dengan baik. Hasil ini

sebagaimana hasil wawancara dari masyarakat yang melakukan pengurusan KTP sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan KTP didapati informasi mengenai pelayanan yang diberikan pegawai berikut:

*Sebagai pengguna layanan, pelayanan yang diberikan Disdukcapil khususnya e-KTP sudah cukup baik. (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Dengan demikian sangat jelas bahwa, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus KTP Elektronik dapat dikatakan sudah tercipta komunikasi yang baik. Hasil ini memberikan gambaran bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menjalin komunikasi dengan masyarakat.

Untuk dapat kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan maka setiap organisasi harus mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam Pengurusan KTP- el sebab dari hal ini setiap organisasi akan melakukan strategi untuk perbaikan kinerjanya.

#### **Kehandalan (*Reability*)**

Yang dimaksud dengan kehandalan ialah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan Pengurusan KTP elektronik yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan masyarakatnya. Berkaitan dengan hal tersebut ditinjau dari pelayanan yang diberikan dengan segera berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa masih ada masyarakat yang menerima pelayanan tidak seperti yang dijanjikan misalnya harus datang dua kali bahkan lebih dalam menyelesaikan pengurusan KTP elektronik.

Untuk mendapatkan informasi mengenai kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP Elektronik di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan dapat

diperoleh dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat pengurus KTP Elektronik.

Wawancara dengan Muna salah seorang masyarakat yang melakukan pengurusan KTP Elektronik sebagai berikut:

*Sekarang pelayanan yang diberikan sudah mulai baik dan lebih ramah dengan masyarakat pada saat memberikan pelayanan (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019).*

Selanjutnya dari wawancara dengan AferiusHalawa diperoleh informasi berikut ini:

*Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil khusus e-KTP sudah baik dan ramah kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan dari pemerintahan (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Kemudian hasil wawancara dengan Lilis Karlina salah seorang masyarakat pengurus KTP Elektronik yakni:

*Untuk pelayanan yang diberikan oleh pegawai cukup baik dan memuaskan kami sebagai masyarakat yang dilayani (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Begitu juga informasi yang diperoleh dari ReniRianti mengatakan bahwa:

*Pelayanan yang diberikan tidak baik, muka pegawai yang melayani jutek dan terkesan tidak mau melayani masyarakat yang datang membutuhkan pelayanannya (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Akuratnya data yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan tergantung dengan ketersediaan data sesuai data yang dibutuhkan oleh masyarakat. pelayanan Khususnya dalam pengurusan KTP elektronik yang dijanjikan akan memuaskan masyarakat, cukup memuaskan meskipun masih ada yang tidak mengindahkan itu disebabkan tidak adanya komunikasi antara

masyarakat dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dan sebagai seorang pegawai pemerintah yang melayani masyarakat dalam pengurusan KTP elektronik perlu adanya konsekuensi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sesuai dengan janji pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta dapat memuaskan masyarakat dengan begitu masyarakat akan merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Hasil wawancara dengan ReviHalawa diperoleh informasi sebagai berikut:

*Sudah cukup rapi dan berseragam sesuai dengan ketentuan yang ada (wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Kemudian tanggapan yang diberikan EferSabtimaErnida menyatakan bahwa:

*Lumayan rapi dan berseragam, sehingga bisa membedakan antara pegawai dengan masyarakat pengurus yang ada di lingkungan Disdukcapil (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Sementara tanggapan yang diberikan ReniRianti memberikan informasi berikut ini:

*Untuk seragam baik, tapi kerapian kurang baik dan untuk siswa yang magang sebaiknya menggunakan seragam hitam putih (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Konsekuensi dengan jadwal pelayanan Pengurusan KTP elektronik ketepatan waktu saat melakukan pelayanan pengurusan KTP elektronik dan kecakapan dalam penggunaan peralatan kerja. Selain jadwal pelayanan pengurusan KTP elektronik ketepatan waktu adalah merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan setiap pegawai dalam melayani masyarakat terutama dalam pengurusan KTP elektronik. Ketepatan waktu sangat menentukan efektivitas kerja karena ketepatan waktu sangat erat hubungannya dengan disiplin kerja, sehingga hal ini sangat besar pengaruhnya bagi

pegawai sebagai contoh pegawai akan takut terlambat karena atasan yang datang tepat waktu, sebab pegawai akan merasa rugi bila terlambat, demikian pula sebaliknya.

Hasil wawancara dengan ReviHalawa memberikan informasikan sebagai berikut:

*Ya cukup baik, tetapi ada petugas yang izin keluar pada saat jam pelayanan sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Begitu juga dengan tanggapan yang disampaikan EferSabtimaErnida berikut:

*Kurang disiplin, ada pegawai yang tidak ada di tempat pada saat jam pelayanan sehingga masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan di Disdukcapil (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Sedangkan tanggapan yang disampaikan Sinta Bella Nanda sebagai berikut:

*Kedisiplinan pegawai dalam melayani cukup bagus. Walaupun ada beberapa pegawai yang terlihat mondarmandir tidak jelas pekerjaannya dan bercerita dengan suara yang agak keras (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Mina salah seorang masyarakat yang mengurus KTP Elektronik memberikan tanggapan berikut:

*Kedisiplinan pada saat saya membuat e-KTP kemarin cukup bagus. Pegawai tidak membedakan semua masyarakat yang datang (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Tanggapan AferiusHalawa mengenai kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik, yakni:

*Kurang tertib, kadang petugas pelayanan ada kepentingan di luar kantor sehingga terpaksa menunggu karena pelayanan tidak bisa dilakukan (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Berdasarkan tanggapan yang disampaikan di atas menjelaskan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan KTP Elektronik belum cukup handal pada pelayanan berupa kedisiplinan.

### **Tampilan Fisik (*Tangkibles*)**

Bukti langsung menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas fisik, keadaannya aparat dan sarana komunikasi. Adapun indikator dan bukti langsung antara lain, kejujuran pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, ruang kantor yang nyaman, dan akses informasi yang memadai.

*Tangible* atau tampilan fisik adalah kesan pertama yang dijumpai oleh setiap pengguna jasa, merupakan salah satu aspek pelayanan yang digunakan dalam mendapatkan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam pengurusan KTP elektronik dilihat dari fasilitas fisik, peralatan, serta teknologi yang digunakan dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP elektronik.

#### **a. Gedung.**

Dalam upaya memberikan pelayanan pengurusan KTP elektronik yang mampu memuaskan para pelanggan dalam hal ini masyarakat, maka kondisi gedung merupakan faktor yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu tampilan gedung, pemanfaatan ruang, dan penataan ruangan tampilan fisik yang menjadi bagian penelitian ini.

Wawancara dengan ReviHalawa memberikan pernyataan sebagai berikut:

*Fasilitas dalam gedung pelayanan cukup memadai, hanya saja pada ruang perekaman masyarakat tidak disediakan tempat duduk (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

EferSabtimaErnida memberikan tanggapan mengenai fasilitas gedung dan ruangan pelayanan sebagai berikut:

*Fasilitas kurang memadai, seharusnya ruang tunggu ditambah AC agar tidak gerah karena banyak masyarakat (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Hasil wawancara dengan Muna memberikan informasi mengenai fasilitas gedung dan ruangan pelayanan berikut:

*Fasilitas cukup memadai, hanya saja di ruang tunggu bagusnya ditambah kipas angin atau malahan AC biar tidak gerah atau kepanasan (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)*

Wawancara dengan salah seorang masyarakat yang mengurus KTP Elektronik yakni Lilis Karlina mengatakan:

*Saya rasa cukup memadai, kekurangan hanya tidak disediakan kursi tempat duduk diruangan rekaman e-KTP (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Sedangkan dari hasil wawancara dengan ReniRianti memberikan pernyataan sebagai berikut:

*Kurang memadai, biasanya awal tahun pasti banyak yang mengurus e-KTP, kursi pada ruang tunggu tidak cukup dan mesin rekamnya seharusnya ditambah (Wawancara pada tanggal 17 Oktober 2019)*

Berdasarkan hasil observasi Peneliti menunjukkan bahwa pemanfaatan Ruang Kantor sudah baik. Hal ini dikarenakan bahwa sebagian gedung sudah bagus sehingga efektif penggunaannya. Dinding gedung dan atap yang sudah bagus sehingga apabila hujan turun maka air tidak dapat masuk ke ruangan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan dan pelayanan pengurusan KTP elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

## **b. Kondisi Ruang Kerja Pegawai dalam melakukan pengurusan KTP-el**

Kita ketahui bahwa sarana prasarana secara menyeluruh sudah seharusnya dapat kita miliki seiring dengan tuntutan pelayan masyarakat di era informasi atau era globalisasi sekarang ini, seperti halnya penataan ruang kerja pegawai. Ruang kerja pegawai yang paling utama untuk mendukung proses pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, sehingga dengan dukungan ruangan yang baik mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal bagi para masyarakat yang berurusan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

### **Daya Tanggap (*Responsiviness*)**

Daya tanggap adalah keinginan dan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap antara lain, cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat, cepat tanggap dengan masalah masyarakat, dan cepat tanggap terhadap permohonan masyarakat. *Responsivenees* atau daya tanggap atau kemampuan petugas dalam membantu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan khususnya dalam hal pengurusan KTP elektronik.

Berdasarkan penelitian ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya daya tanggap pegawai dalam menyikapi setiap keluhan dari masyarakat. Kecepatan dan kecermatan pegawai dalam mengambil sebuah tindakan yang bijaksana sangat diperlukan, di mana masyarakat sangat membutuhkan tindakan konkret penyelesaian yang mungkin dirasa cukup mengganggu kepentingan masyarakat. Misalnya dalam hal kebersihan sampah dan luapan selokan yang mengganggu kesehatan warga dan keindahan lingkungan. Diperlukan tindakan yang nyata dan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

*Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kemampuan petugas dalam membantu memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat yang membutuhkan layanan kecepatan dalam menanggapi keluhan.

Hasil wawancara dengan Sinta Bella Nanda diperoleh informasi sebagai berikut:

*Kurang baik, ada petugas judes dan malas untuk melayani pada saat jam pelayanan* (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)

Kemudian dari tanggapan yang diberikan Aferius Halawa diperoleh informasi di bawah ini:

*Cukup ramah, tetapi sikap petugas pelayanan macam-macam, ada yang judes dan serius mungkin sudah lelah* (Wawancara pada tanggal 14 Oktober 2019)

Tempat mengeluhnya para masyarakat adalah Camat dan yang menjadi tempat keluhan adalah kebanyakan masyarakat yang berkaitan dengan Pengurusan KTP elektronik. Mengingat perlunya menanggapi keluhan masyarakat sehingga permasalahan tidak dianggap berlarut dan menjadikan bertumpuknya persoalan, sehingga peran pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan sangat diharapkan. Harapan masyarakat bahwa semua urusan yang berkaitan dengan masalah pengurusan KTP elektronik supaya mendapat kemudahan dan masyarakat dengan umur yang rata-rata masih mencari arah jati diri sangat rentan terhadap permasalahan, dengan semakin canggihnya sistem informasi, Keluhan para masyarakat umumnya banyak disampaikan baik kepada pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan yang menjadi pelindung mereka sehingga ke arah mana dan bagaimana mereka memecahkan masalah.

### **Jaminan (Assurance)**

Yang dimaksud dengan jaminan dalam dimensi kualitas pelayanan yaitu mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan kemampuan, kesopanan dan sifat

dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jaminan yang dilihat antara lain, keramahan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dan tanggung jawab pegawai terhadap setiap keluhan masyarakat khususnya dalam pengurusan KTP elektronik. Keramahan dan keakraban pegawai dengan masyarakat, terjalin karena adanya hubungan emosional dan rasa kekeluargaan yang erat, ditandai dengan selingan canda tawa pegawai dengan masyarakat.

### **Empati**

Empati merupakan salah satu dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan masyarakat. Empati dapat diperhatikan antara lain, kepedulian pegawai terhadap masalah yang dihadapi masyarakat, komunikasi yang baik antara pegawai dengan masyarakat, dan penampilan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam hal pengurusan KTP elektronik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan membutuhkan waktu yang cukup dalam proses penyelesaiannya. Akan tetapi apabila masalah pengurusan KTP elektronik dibiarkan terlalu lama, dikhawatirkan akan menimbulkan gejolak di tengah masyarakat. Untuk itu diperlukan sosialisasi dan pemberian pemahaman kepada masyarakat secara intensif, mengenai prosedur penyelesaian pengurusan KTP elektronik sesuai dengan SOP yang ada yang akan diselesaikan serta tindakan yang cepat dan cermat dan pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan dalam penyelesaiannya.

Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan senantiasa menjaga hubungan yang baik dengan masyarakatnya, melalui komunikasi yang akrab. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan pemahaman atau petunjuk

pelayanan kepada masyarakat, tentang proses pengurusan KTP elektronik karena dengan komunikasi yang baik diharapkan dapat terjalin hubungan yang baik pula dan penampilan dan cara berpakaian pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat penting untuk diperhatikan, karena akan memberi nilai tambah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

### C. Pembahasan

Hubungan yang hangat, ramah sangat dipengaruhi kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain. Proses komunikasi yang kita lakukan tiap hari berfungsi untuk memupuk dan memelihara hubungan kita dengan lingkungan. Oleh sebab itu keterampilan berkomunikasi memiliki arti penting dalam kehidupan Organisasi. Bahkan bisa dikatakan, ibarat Organisasi adalah tubuh makhluk hidup maka komunikasi adalah darah yang mengalir dalam tubuh Organisasi tersebut.

Sebagaimana kita ketahui bahwa sesuatu organisasi dikatakan berhasil ketika manajemen yang dia jalankan sudah berhasil dan informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat yang dilayaninya.

Menurut

Michael

Kaye, *Communication management is how people manage their communication processes through constructing meanings about their relationships with others in various settings. They are managing their communication and actions in a large of relationship – some personal some professional.* Bagaimana orang-orang mengelola proses komunikasi dalam hubungannya dengan orang lain dalam *setting* atau konteks komunikasi.

Pola komunikasi merupakan muatan yang menjadi bagian pokok dalam pelayanan, oleh karena itu tahapan komunikasi tersebut akan menentukan makna komunikasi yang sedang terjadi. Komunikasi menurut aliran informasi yang digunakan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan adalah tahapan berantai. Di mana komunikasi yang terjadi karena sistem yang mengaturnya harus demikian dalam proses pelayanan pengurusan KTP Elektronik.

Berdasarkan alur penerbitan KTP Elektronik yang telah ditetapkan di atas, sangat jelas bahwa pola komunikasi yang dijalani Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan pola komunikasi rantai. Di mana pola komunikasi rantai ini petugas pelayanan tidak semuanya bertatap muka dengan pemohon atau masyarakat, sementara sesama pegawai saling berkoordinasi dan berkomunikasi untuk proses menerbitkan KTP. Di mana komunikasi tergambar mulai dari pengambilan nomor antrian, pengambilan berkas fotocopy kartu keluarga yang diserahkan masyarakat, pendataan, pemanggilan masyarakat, perekaman atau pengambilan sidik jari, rekam mata, tanda tangan, dan foto. Kemudian dilakukan penyesuaian dalam menyelesaikan KTP Elektronik dengan menyerahkan nota pengambilan KTP Elektronik pada waktu yang ditentukan.

Dalam pelayanan pengurusan KTP Elektronik di Disdukcapil Kabupaten Pelalawan telah ditetapkan tenaga sumber daya manusia dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing mulai dari tingkat kecamatan sampai ke tingkat kabupaten. Ketersediaan pegawai yang cukup menjadi tolak ukur dari kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui ketersediaan pegawai, sehingga alur pelayanan dapat berjalan lancar dan pola komunikasi yang ditetapkan secara berantai tidak terputus.

Sementara kualitas pelayanan yang diberikan dilihat pada kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP Elektronik sudah memuaskan masyarakat pengguna pelayanan. Dari tampilan fisik Disdukcapil sudah memiliki gedung yang cukup kokoh dan ruangan tersendiri, tetapi sarana prasarana pendukung di ruang tunggu masih minim sehingga kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kemudian dari daya tanggap yang diperlihatkan pegawai Disdukcapil secara umum sudah cukup baik, walaupun ada beberapa pegawai yang tidak sepenuh hati memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara jaminan yang diberikan Disdukcapil berupa kepastian pelayanan sudah kurang baik, di mana pegawai belum bisa memastikan kapan KTP Elektronik masyarakat yang sudah direkam bisa selesai, sehingga pegawai hanya memberikan batas waktu selesai 14 hari kerja. Dari segi empati secara gambaran umum sudah baik, pegawai menerima seluruh masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan dengan baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Pola komunikasi pelayanan pengurusan KTP Elektronik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan ditemukan telah menggunakan pola komunikasi rantai atau berantai. Kualitas pelayanan pengurusan KTP elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan belum terlaksana secara maksimal hal tersebut berdasarkan hasil penelitian ditemukan daya tanggap adalah keinginan dari pegawai untuk memberikan pelayanan dengan tanggap, Jaminan antara lain keramahan dan tanggung jawab terhadap setiap keluhan masyarakat khususnya dalam pengurusan KTP elektronik, dan Empati adalah kepedulian pegawai yang dihadapi oleh masyarakat dan penampilan masyarakat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan dua indikator kehandalan masih ada masyarakat yang menerima pelayanan tidak seperti yang dijanjikan dan Tampilan Fisik ruang kerja pelayanan pengurusan KTP elektronik belum begitu memadai sehingga dapat menghambat proses pengurusan KTP elektronik.

#### B. Saran

1. Bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Namun dalam alur pelayanan hendaknya lebih sederhana lagi, sehingga pelayanan dapat diberikan dalam waktu singkat dan lebih cepat.
2. Bagi masyarakat hendaknya selalu memperhatikan informasi yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya dalam pelayanan pengurusan KTP Elektronik, karena terdapat beberapa masyarakat yang tidak membawa persyaratan pada saat pengurusan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Asshiddiqie, Jimly. 2014. *Perundang-undangan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media
- Cangara. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua dan Anak*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gitosudarmo, Indriyono & I Nyoman Sudito. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: BPFE
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kristiyanti, Celina. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Kriyantono, Rachmad. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Perdana
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPEE
- Maulidah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik*. Bandung: Indra Prahasta
- Moleong, J. Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhammad, Arni. 2013. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2013. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rangkuti, Freddy. 2015. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Pr Dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Sinambela, LijanPoltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Widjaja H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta: Rineka Cipta

### **Jurnal:**

Jatmiko,Dwi. 2012. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kecamatan Grobongan Kabupaten Grobongan)*. Semarang: Universitas 17 Agustus 1945.

Armilatussholihah. 2011. *Pola Komunikasi Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Alber, Tandi Limbong. 2017. *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan E-KTP Dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur*. Samarinda: Universitas Mulawarman

Fitriawan,Rana Akbari. 2017.*Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publik di Wilayah Administrasi Kabupaten Bandung*. Jurnal Channel, Vol. 5, No. 1, April 2017, hal. 59-82Program Studi Ilmu KomunikasiUniversitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Iffa, La Ode.*Pola Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Referensi Di Kantor Perpustakaan Daerah Pengolahan Data Elektronik Dan Arsip Kabupaten Wakatobi (Studi Kasus Di Perpustakaan Daerah Pengolahan Data Elektronik Dan Arsip Kec. Wangi-Wangi, Kabupaten Wakatobi)*. Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu PerpustakaanFakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu PolitikUniversitas HaluOleo Kendari

Muamar, Maldi Wijaya. 2017. *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Rajabasa*. Bandar lampung: Universitas lampung

Anton Joko Wandiro. *Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan esehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*.eJournal Ilmu Komunikasi, 2016, 4 (4): 85-97 ISSN 2502-597X, [ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id)

### **Dokumen :**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ tanggal 12 Mei 2016 tentang Percepatan Penerbitan KTP Elektronik dan Akta Kelahiran.

Data-data dari disdukcapil kabupaten pelalawan (brosur persyaratan pembuatan e-KTP, daftar nama masyarakat yang buat E-KTP dan struktur organisasi)