

**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL)
KABUPATEN PIDIE JAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
MAHFUDL
NIM. 170802073**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2022 M/ 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mahfudl
NIM : 170802073
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan;*
- 2. tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain;*
- 3. tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya;*
- 4. tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data;*
- 5. mengerjakan sendiri dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Ar-Raniry

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Oktober 2022
Yang menyatakan,

AR - R



METERAI
TEMPEL
B29AJX555027486


Mahfudl
NIM. 170802073

**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) PIDIE JAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara

Oleh:
MAHFUDL
NIM. 170802073

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,


Dra. Tasnim Idris, MA.
NIP. 195912181991032002

Pembimbing II,


Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si
NIDN. 2019119001

**PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) PIDIE JAYA**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda
Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu
Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 20 Desember 2022 M
26 Jumadil Akhir 1444 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Dra. Tasnim Idris, M.Ag.
NIP. 195912181991032002

Penguji I,


Dr. Mahmuddin, M.Si.
NIP. 197210201997031002

Sekretaris,


Zakki Fuad Khalil M.Si
NIDN. 2019119001

Penguji II,


Nasrul Hadr, S.P., M.M
NIDN. 1313129301

AR - RANIRY

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Dini Muji Mulia, M.Ag.
NIP. 197403211999031005

ABSTRAK

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat. Pemberian pelayanan pada setiap instansi pemerintahan, dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang menjalankan tugas dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Menurut pengamatan yang telah dilakukan terdapat beberapa permasalahan pada Disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya, diantaranya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang tidak efektif, disebabkan pada mekanisme SOP pembuatan e-KTP yang belum optimal dimana prosedur dalam pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan agar terhindar dari proses yang berbelit-belit. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana mekanisme SOP pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya dan faktor apa saja yang menghambat proses pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya secara umum sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya. Adapun hambatan yang dihadapi, diantaranya: server/jaringan kurang stabil, keterlambatan verifikasi data, sarana dan prasarana yang belum memadai.

Kata Kunci: *Pelayanan, Pembuatan e-KTP, Disdukcapil Pidie Jaya*

جامعة الرانري

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya”. Skripsi ini merupakan sebuah karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Prodi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tidak lupa pula shalawat beserta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

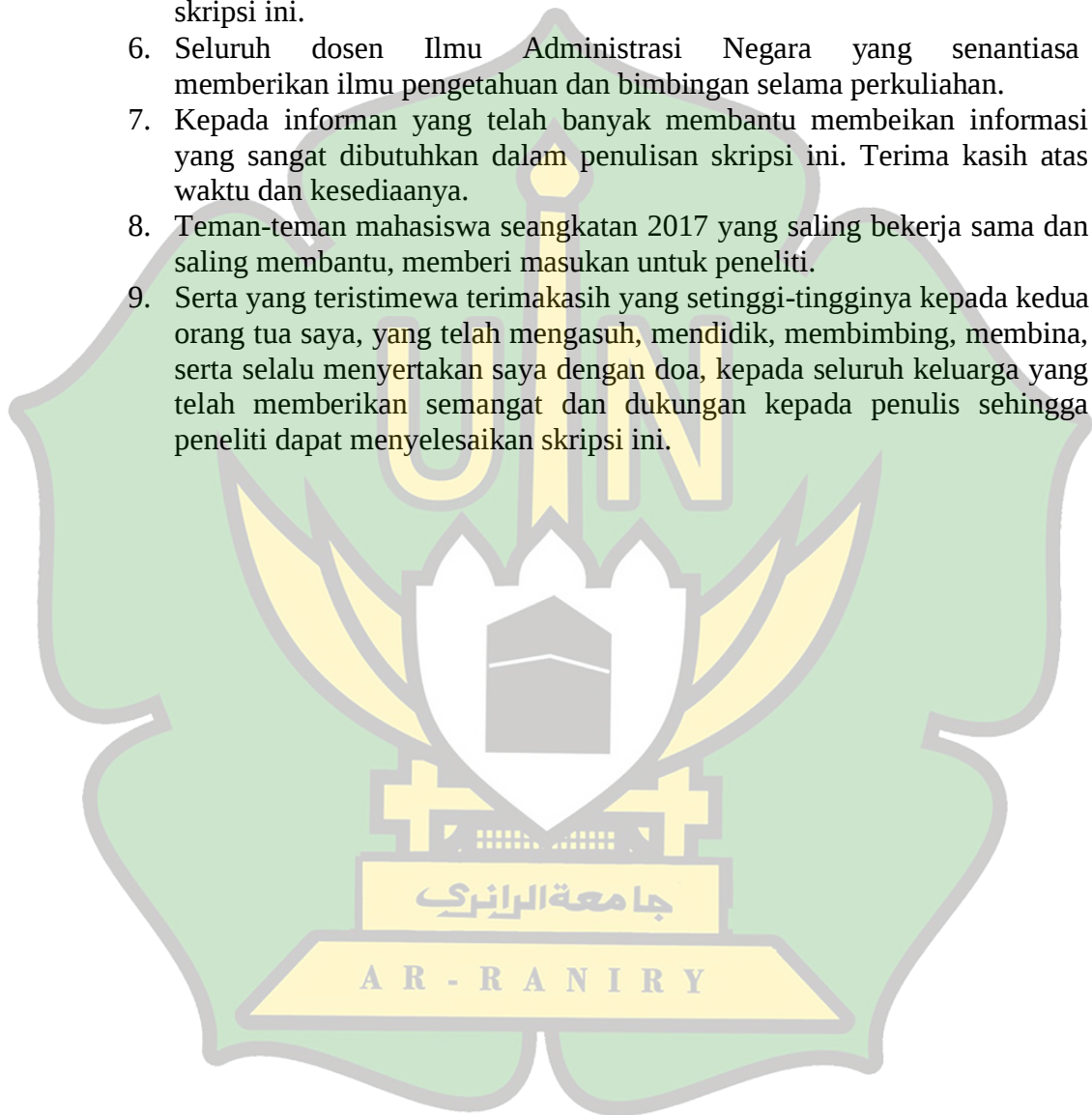
Peneliti menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu peneliti ucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu pada kesempatan ini izinkan peneliti mengucapkan penghargaan yang tulus dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada juga kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry

Banda Aceh

5. Rasa hormat dan terimakasih yang tidak dapat penulis ucapkan hanya dengan kata-kata kepada Dra. Tasnim Idris, MA. Dan Zakki Fuad Khalil, S.IP.,M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada informan yang telah banyak membantu membeikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaanya.
8. Teman-teman mahasiswa seangkatan 2017 yang saling bekerja sama dan saling membantu, memberi masukan untuk peneliti.
9. Serta yang teristimewa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua saya, yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan saya dengan doa, kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.



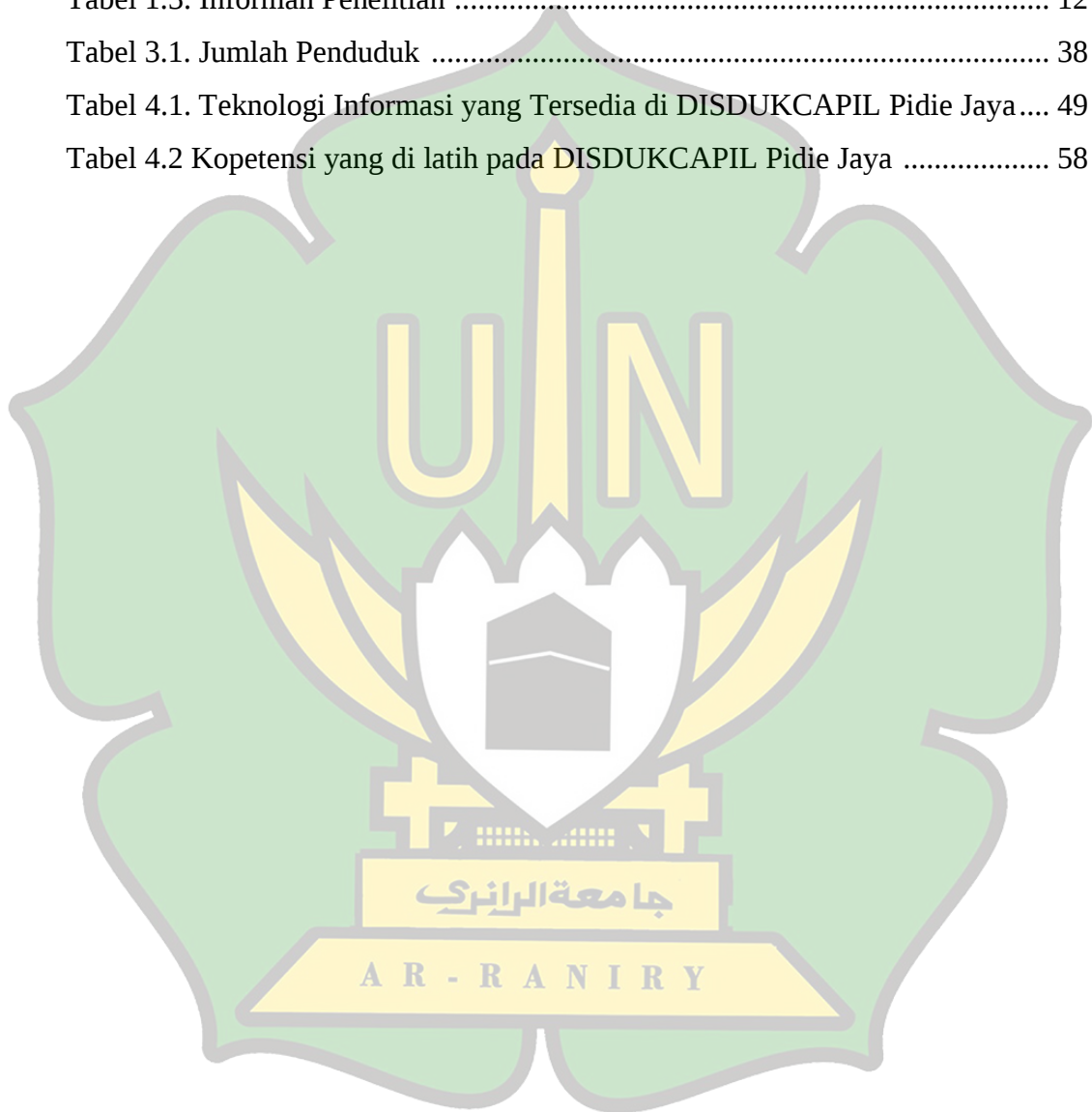
DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I: PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Penjelasan Istilah	7
1.7. Metode Penelitian	9
 BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	 16
2.1. Penelitian Terdahulu.....	16
2.2. Teori Pelayanan Publik.....	19
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	19
2.2.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	21
2.2.3. Azas-Azas Pelayanan Publik	22
2.2.4. Standar Pelayanan Publik	24

2.2.5. Prinsip Pelayanan Publik.....	26
2.2.6. Prinsip Pelayanan Publik dalam Islam	28
2.3. Sistem Informasi Manajemen.....	29
2.4. <i>E-Government</i>	31
2.5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	33
2.6. Kerangka Pemikiran	37
BAB III: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	38
3.1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
3.2. Deskripsi Temuan Penelitian.....	38
3.2.1. Profil Disdukcapil Pidie Jaya	38
3.1.2. Visi dan Misi Pelayanan Disdukcapil Pidie Jaya	39
3.1.2. Susunan Organisasi Disdukcapil Pidie Jaya.....	39
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembuatan e-KTP Pada Disdukcapil Pidie Jaya	41
4.2. Hambatan Proses Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Disdukcapil Pidie Jaya	62
BAB V: PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Pidie Jaya	4
Tabel 1.2. Fokus Penelitian.....	10
Tabel 1.3. Informan Penelitian	12
Tabel 3.1. Jumlah Penduduk	38
Tabel 4.1. Teknologi Informasi yang Tersedia di DISDUKCAPIL Pidie Jaya....	49
Tabel 4.2 Kopetensi yang di latih pada DISDUKCAPIL Pidie Jaya	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3.1. Susunan Organisasi Disdukcapil Pidie Jaya	40
Gambar 4.1. Standar Operasional Prosedur Disdukcapil Pidie Jaya	44
Gambar 4.2. Perekaman Pembuatan e-Ktp.....	50
Gambar 4.3. Ruang Tunggu Pengurusan Administasi Kependudukan	51
Gambar 4.4. Parkiran Roda Dua Dan Roda Empat di Disdukcapil Pidie Jaya	53
Gambar 4.5. Data Kepegawaian Disdukcapil Pidie Jaya	55
Gambar 4.6. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	72
Lampiran 2 SK Pengangkatan Pembimbing Skripsi.....	75
Lampiran 3 Surat Permohonan Melakukan Penelitian.....	76
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	77
Lampiran 5 Foto Hasil Wawancara.....	78
Lampiran 6 Foto Hasil Observasi	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat Pasca reformasi nasional, masyarakat menuntut pemerintah yang baik dan bersih berdasarkan pada sistem dan proses penyelenggaraan pemerintah yang dilandasi prinsip-prinsip, kepastian hukum, demokrasi, akuntabilitas, profesionalisme, efektifitas dan efesien, desentralisasi dan kepentingan umum dalam koridor Negara kesatuan atas dasar keberagamannya (Bhineka Tunggal Ika).¹

Adapun dalam pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang di maksud pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang/jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian dalam ayat 7 pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dipertegasakan bahwa standar pelayanan yang menjadi sebuah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan.²

Adapun tantangan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu harus menyediakan sarana prasarana dan penyediaan sumber daya aparatur

¹ Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme.

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

yang berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang prima. Masyarakat sebagai penerima pelayanan sangat menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan dan dapat dijangkau oleh semua kalangan. Setiap lembaga publik berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai bagian utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam rangka memberi pelayanan yang baik, aparatur pemerintahan membuat keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Namun kebijakan ini tidak akan bisa di capai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karna itu kebijakan yang dikeluarkan oleh menteri pendayagunaan aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.³

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Bahwasanya Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan

³ Rezha, Fahmi, dkk, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat, *Jurnal Administrasi Publik*, Universitas Brawijaya: Malang, Vol 1, Hal. 981.

informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁴

Setiap negara pasti mempunyai penduduk, karena penduduk mempunyai pengertian yaitu orang yang bertempat tinggal dalam wilayah suatu negara dan tunduk pada kekuasaan negara dan di tandai dengan kartu tanda penduduk (KTP) bagi warga Negara Indonesia yang telah berusia lebih dari 17 Tahun, Selain itu, KTP juga memiliki kekuatan hukum tetap. Ternyata Kartu Tanda Penduduk ini masih banyak memiliki kekurangan, salah satunya yaitu memberikan kesempatan pada seseorang untuk mempunyai KTP lebih dari satu, karena KTP hanya berlaku di satu tempat domisili, maka jika seseorang berpindah tempat domisili dia harus membuat Kartu Tanda Penduduk yang baru namun Kartu Tanda Penduduk yang lama masih tetap berlaku. Oleh karena itu, sekarang pemerintah telah melakukan terobosan baru dalam bidang Sistem Administrasi Kependudukan yaitu dengan mengadakan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk atau e-KTP.⁵

Pembuatan e-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. e-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan, karena e-KTP berkaitan dengan masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). e-KTP merupakan pergantian dari KTP yang sebelumnya bersifat non elektronik. Program e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional yang memungkinkan seorang dapat lebih

⁴ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

⁵ Pratiwi, Dian. *Prosedur pelaksanaan dan proses pembuatan ktp Elektronik di kecamatan coblong kabupaten bandung*. Diss. 2014.

memiliki dari satu KTP, hal ini memungkinkan penduduk untuk melakukan kecurangan. Maka oleh karena itu pemberian pelayanan pada setiap instansi pemerintahan, dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya yang menjalankan tugas dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Pidie Jaya merupakan organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP, tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku pada semua masyarakat Pidie Jaya yang telah memenuhi persyaratan.

Menurut pengamatan yang telah dilakukan terdapat beberapa permasalahan pada Disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya, diantaranya masih banyak penduduk Kabupaten Pidie Jaya yang belum memiliki e-KTP, hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Pidie Jaya

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			JUMLAH WAJIB KTP			JUMLAH KK
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	
1	MEUREUDU	11.013	11.480	22.493	7.515	8.105	15.620	6.925
2	ULIM	8.212	8.164	16.376	5.407	5.657	11.064	4.822
3	JANGKA BUYA	5.281	5.207	10.488	3.464	3.612	7.076	3.081
4	BANDAR DUA	13.812	14.046	27.858	9.150	9.715	18.865	8.383
5	MEURAH DUA	6.315	6.429	12.744	4.239	4.507	8.746	3.850
6	BANDAR BARU	18.415	18.637	37.052	12.723	13.384	26.107	11.428
7	PANTERAJA	4.533	4.543	9.076	3.156	3.223	6.379	2.807
8	TRIENGADENG	11.653	12.201	23.854	8.030	8.828	16.858	7.507
JUMLAH		79.234	80.707	159.941	53.684	57.031	110.715	48.803

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, 2022

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah penduduk Pidie Jaya yang wajib memiliki e-KTP yaitu sebanyak 110.715 jiwa dan 49.226 jiwa dari delapan kecamatan belum memiliki e-KTP. Sehingga dari fenomena ini dapat diketahui bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie Jaya dalam memberikan pelayanan masih belum cukup baik. Diantara keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang tidak efektif, disebabkan pada mekanisme SOP pembuatan e-KTP yang belum optimal dimana prosedur dalam pelayanan harus mudah dipahami dan dilaksanakan agar terhindar dari proses yang berbelit-belit. Terbatasnya ketersediaan blangko e-KTP yang disediakan, selain itu masih adanya pegawai yang bekerja secara tidak konsisten dan kurang mengerti langkah-langkah alur pekerjaan dan masih terbatasnya SDM dalam mengoperasikan perangkat e-KTP. Dengan demikian menyebabkan lambatnya proses pembuatan e-KTP. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang puas atas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengatasi permasalahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pidie Jaya melakukan inovasi. Melalui pelayanan secara online ini, warga cukup mengakses internet di komputer dan laptop. Bahkan melalui android pun bisa dilakukan pendaftaran. Tujuan pelayanan ini, tentu saja untuk memudahkan masyarakat, di samping mengurangi kepadatan antrian. Dengan adanya kemajuan teknologi dan juga penerapan sistem *good governance* dan *e-government*. Maka Disdukcapil Pidie Jaya menggabungkan sistem tersebut dalam bentuk sistem *e-government*. Dalam penerapan *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang

operasional, tetapi juga keterbatasan masyarakat awam yang terletak di desa pedalaman dalam mengakses sistem informasi yang berbasis *online*.

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka dilakukan penelitian mengenai permasalahan tersebut dengan judul **“Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan bahwa belum optimalnya pelayanan pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat Kabupaten Pidie Jaya.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Mekanisme SOP pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya?
2. Faktor apa saja yang menghambat proses pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Mekanisme SOP pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya.
2. Faktor apa saja yang menghambat proses pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pemerintah Pidie Jaya sebagai parameter dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat khususnya pada Disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambahkan khasanah ilmu pengetahuan dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan kemampuan diri penulis khususnya dalam hal penelitian suatu masalah yang berhubungan dengan pelayanan.

1.6. Penjelasan Istilah

Istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran maupun perbedaan dalam menginterpretasikannya.

Penjelasan istilah ini terdiri dari antara lain:

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah tingkat pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

⁶ Undang-undang Republik Indonesia No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik

Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

Maka oleh karena itu pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk bantuan yang diberikan oleh Disdukcapil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembuatan e-KTP.

2. Disdukcapil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang biasa disebut Disdukcapil merupakan perangkat daerah yang membidangi Administrasi Kependudukan⁸. Disdukcapil juga merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang kepala dinas.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Disdukcapil adalah sebuah Dinas dalam wilayah Kabupaten Pidie Jaya yang mengurus dalam bagian Administrasi kependudukan.

3. e-KTP

Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang juga disebut sebagai e-KTP merupakan KTP dengan spesifikasi dan format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.⁹ e-KTP dilengkapi oleh chip yang berisi rekaman Elektronik yang berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia.

⁷ Ratminto, AS Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), Hal. 4-5.

⁸ Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Republik Indonesia No. 35 Tahun 2019 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

⁹ Peraturan Presiden No. 67 /2011 tentang Perubahan Kedua terhadap Perpres No. 62/2009.

E-KTP yang berbasis Nomor Induk Keluarga (NIK) berlaku secara *Single Identity Number* (SIN) dengan memanfaatkan teknologi komputer. Tujuan dari e-KTP untuk menjamin kepastian hukum, tidak adanya penggandaan, mencegah pemalsuan, keamanan data serta efisiensi proses kependudukan. Adapun dalam penelitian ini yang dimaksud e-KTP adalah sebuah kartu yang menyatakan identitas penduduk setempat, dalam hal ini adalah masyarakat Pidie Jaya.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subjek itu sendiri berupa gambaran tentang fenomena tertentu atau aspek kehidupan tertentu dari masyarakat yang diteliti.¹⁰ Adapun jenis penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*), secara pertimbangan karena pendekatan ini bersifat terbuka. Peneliti juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bersifat mencari suatu permasalahan fenomena secara mendalam dan menggambarkan hipotesis dengan tulisan.¹¹

Peneliti bermaksud untuk mengetahui lebih dalam tentang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya. Berharap dengan menggunakan pendekatan ini peneliti mendapatkan hasil penelitian yang konkret serta mampu memberikan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

¹⁰ Arif Furchan, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, Usaha Nasional, 1992. Hal 21.

¹¹ Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Grasindo, 2010, hlm, 50.

1.7.2. Fokus Penelitian

Tabel 1.2. Fokus Penelitian

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Mekanisme Pembuatan e-KTP	a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur b. Jangka Waktu Penyelesaian c. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas d. Kompetensi Pelaksana	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
2	Faktor Penghambat	a. Penetapan sistem, pedoman, dan standar; b. Fasilitas dan sosialisasi c. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional; d. Menyediakan blangko KTP-el bagi kabupaten/kota;	Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 5 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

1.7.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya. Alasan penulis memilih lokasi tersebut karena belum optimalnya pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya dan juga banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Pidie Jaya.

1.7.4. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan peneliti adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari responden kuisioner dan wawancara peneliti dengan narasumber,

sedangkan data skunder di peroleh dari buku, jurnal, artikel atau data yang sudah ada.¹²

1. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang dapat langsung diperoleh dari lapangan atau tempat penelitian menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.¹³ Sumber data primer dalam penelitian kualitatif ialah data dalam bentuk kata-kata, tindakan dan perilaku. Yang artinya Data primer dapat diperoleh langsung dari lapangan dengan mengamati dan mewawancarai. Oleh karena, itu penulis menggunakan sumber dari informasi yang terpilih.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh dari peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang tersedia.¹⁴ Data sekunder diperoleh secara tidak langsung tetapi ada penelitian sebelumnya, seperti dokumen, buku-buku laporan, peraturan-peraturan pemerintah, dan data yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian.

1.7.5. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan tehnik *purposive sampling* (penentuan sampel berdasarkan tujuan tertentu dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi). Pemilihan informan

¹² Hardani.2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. Hal 247.

¹³ Syaifuddin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), Hal. 91.

¹⁴ *Ibid*,. Hal. 91.

guna menggali informasi dan mencari data yang menjadi rancangan teori dengan keberadaan penelitian tetap dilakukan pada lokasi, dengan tujuan terpilihnya informan ini mendapatkan informasi-informasi dan data dari informan dengan memilih individu yang mampu, jujur, cerdas dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif tidak ada aturan baku tentang jumlah minimal partisipan.

Sebagaimana pendapat dari Bogdan dan Biklen dalam Moelong menyebutkan bahwa informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian yaitu harus ia jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan dan bisa bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.¹⁵

Tabel 1.3. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Alasan
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pidie Jaya	1 orang	Karena Kepala Disdukcapil sebagai pemimpin yang mengatur, mengkoordinasi, membina serta bertanggungjawabkan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
2	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pidie Jaya	1 Orang	Karena Sekretaris sebagai pelaksana pengkoordinasian pengelola dan pelayanan administrasi kesekretariatan dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian.
3	Petugas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pidie Jaya	3 Orang	Karena petugas pada dinas merupakan yang melayani masyarakat dalam upaya menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang administrasi kependudukan.
4	Masyarakat	5 Orang	Karena Masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pidie Jaya

¹⁵ Lexy Moelong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Karya, 2006). Hal.157.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Teknik observasi yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan itu sendiri. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terkait proses pembuatan e-KTP, sarana dan prasarana yang tersedia, dan juga melihat langsung bagaimana pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat oleh Disdukcapil Pidie Jaya.

Tujuan dari observasi untuk memperoleh data terkait mekanisme SOP pembuatan e-KTP dan faktor penghambat, dalam hal ini peneliti menyiapkan lembar observasi yang berisi item-item yang berkaitan dengan mekanisme dari berbagai data.

2. Wawancara

Teknik wawancara yang dilakukan adalah dengan mengolah beberapa pertanyaan kepada para informan, dalam hal ini informannya adalah petugas pemberi pelayanan dan masyarakat yang menenima pelayanan.

Wawancara dilakukan peneliti dengan narasumber untuk mendapatkan informasi terkait mekanisme SOP pembuatan e-KTP. Teknik pengumpulan data ini didasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan atau keyakinan pribadi serta mengajukan beberapa pertanyaan kepada masyarakat.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumensi adalah upaya menelaah beberapa catatan peristiwa yang berbentuk tulisan dan gambar dapat berupa buku, jurnal ataupun majalah yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie Jaya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan teknik observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti menjadikan dokumentasi untuk informasi yang terkait isi dokumen sebagai bukti, data akurat terkait hasil dalam penelitian ini.¹⁶

1.7.7. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Jika jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum memuaskan, maka akan mengajukan pertanyaan lagi, sampai kepada tahap yang peneliti rasa sudah diperoleh data yang kredibel. Setelah pengumpulan data, langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:¹⁷

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 326.

¹⁷ Milles dan Hubermes. “*Analisis Data Kualitatif*”. (Jakarta: Universitas Indonesia Press. 1992). Hal. 16.

hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data (*Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Akan tetapi yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.¹⁸

¹⁸ Ibid., Hal. 16.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang Tahun 2017 dengan judul “Evaluasi Pelaksanaan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon” karya Alfi Syahrianti. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa program e-KTP belum tercapai secara maksimal, hal ini dilihat dari adanya permasalahan-permasalahan dalam penyelenggaraan program e-KTP dalam upaya meningkatkan tertib administrasi kependudukan.¹⁹

Perbedaan antara penelitian Alfi Syahrianti dengan penelitian ini. Penelitian Alfi Syahrianti bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelaksanaan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cilegon. Sementara penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya.

2. Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Tahun 2017 dengan judul “Standar Kualitas Pelayanan di dalam Pengurusan e-KTP di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat karya Diana Sri Dewi Tarigan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP, berdasarkan mekanisme yang telah ditetapkan bahwa terdiri dari *transmission*

¹⁹ Alfi Syahriati. 2015. *Evaluasi Pelaksanaan E-KTP Di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Cilegon*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

(penyampaian informasi), *clarity* (kejelasan), dan *consistency* (konsisten). Mekanisme yang digunakan dalam komunikasi kebijakan oleh aparatur Disdukcapil Kecamatan Besitang apabila dijalankan dengan baik maka akan membawa perubahan pada akselerasi pelaksanaan kebijakan e-KTP, dengan layanan yang baik tersebut maka aparatur dapat mengetahui nilai-nilai dalam proses pelayanan tersebut. Pelayanan dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP ini mempunyai beberapa tahapan pertama adalah Kepala Disdukcapil dibantu dengan Kasi Proyeksi dan Pengembangan untuk memberikan sosialisasi kepada seluruh Desa. Kemudian kedua adalah aparatur Kecamatan memberikan sosialisasi kembali kepada elemen-elemen pemerintahan Desa dengan elemen penggerak Desa lainnya memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk berpartisipasi melaksanakan kebijakan e-KTP dengan mengikuti proses perekaman data e-KTP yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kecamatan Besitang. Kecamatan Besitang lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap hampir memuaskan dalam proses pelayanan khususnya dalam pembuatan e- KTP. masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.²⁰

Perbedaan antara penelitian Diana Sri Dewi Tarigan dengan penelitian ini. Penelitian Diana Sri Dewi Tarigan bertujuan untuk mengetahui standar kualitas pelayanan di dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat. Sementara penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme

²⁰ Diana Sri Dewi Tarigan. *Standar Kualitas Pelayanan di dalam Pengurusan e-KTP di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat*. 2017. Skripsi Prodi Ilmu Kepemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Medan Area.

pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya.

3. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 1, Nomor 5, Tahun 2013 dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) karya Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siswidiyanto. Hasil penelitian tersebut menyebutkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan e-KTP di Kota Depok, reliabilitas pegawai pelayanan juga masih dikeluhkan oleh beberapa masyarakat diantaranya disebabkan pada saat pemeriksaan data nama yang tertera di e-KTP tidak sesuai dengan data yang dimiliki dan e-KTP yang tidak ada ketetapan waktu. Masyarakat meminta kepada pemerintah Kota Depok untuk proses pembuatan e-KTP dipercepat, karena sudah satu tahun dari mulai pembuatan sampai Januari 2013 masih belum selesai. Penyelesaian permohonan pembuatan e-KTP juga tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan menjadi hal yang paling banyak dikeluhkan.²¹

Penelitian Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siswidiyanto bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok. Sementara penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya.

²¹ Rezha, Fahmi, dkk, 2013, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, *Jurnal Administrasi Publik*, universitas brawijaya: malang

2.2. Teori Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²² Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan.²³ Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan

²² Ratminto dan Winarsih, A. S., *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), Hal. 4.

²³ Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1. No.5 Maret 2012.

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁴ Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.²⁵

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, izin mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.²⁶

Pelayanan umum adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau birokrasi dalam rangka memberikan bantuan kepada masyarakat semata-mata untuk mencapai suatu tujuan tertentu.²⁷ Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.²⁸

²⁴ Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

²⁵ *Ibid.* Pasal 2

²⁶ Dwiyanto, A., *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, (Yogyakarta: UGM Press, 2006), Hal. 136.

²⁷ Moenir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002, Hal. 7

²⁸ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik*, Hal. 5.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap bentuk kegiatan melayani masyarakat dengan baik dan prima baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Organisasi publik hendaknya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diubah dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 yang terdapat pengelompokan pelayanan umum ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Kelompok Pelayanan Administrasi, (2) Kelompok Pelayanan Barang, dan (3) Kelompok Pelayanan Jasa.²⁹ Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu; (1) Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain; (2) Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa

²⁹ Yusriadi, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), Hal. 89.

yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain; (3) Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya.³⁰

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat berbeda-beda, tergantung dari permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat tersebut. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada setiap masyarakat tanpa perbedaan. Jenis pelayanan yang ditawarkan kepada warga dapat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan warga, namun manajemen penyelenggaraan layanan tersebut harus didasarkan pada prinsip dan nilai yang sama.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bentuk-bentuk pelayanan umum dibagi menjadi 3 kelompok yaitu pelayanan kelompok pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

2.2.3. Azas-Azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan

³⁰ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2017, Hal. 166.

terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis ialah dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang profesional, ada beberapa azas-azas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, antara lain:³¹

(1) Transparansi, ialah keterbukaan dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai; (2) Akuntabilitas yaitu dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; (3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) Partisipatif, yaitu keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat. (4) Kesamaan hak, yaitu tidak adanya diskriminatif semua diberikan pelayanan secara profesional dan tidak memihak baik secara ras, suku, gender dan kelas sosial (5) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 azas yaitu; (1) Azas kepentingan umum; (2) Azas kepastian hukum; (3) Azas kesamaan hak; (4) Keseimbangan hak dan kewajiban; (5) Azas

³¹ Sinambela, L. P., *Reformasi Pelayanan Publik...*, Hal. 6.

keprofesionalan; (6) Azas partisipatif; (7) Azas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (8) Azas keterbukaan; (9) Azas akuntabilitas; (10) Azas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (11) Azas ketepatan waktu; (12) Azas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.³²

Berdasarkan kutipan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi azas-azas diantaranya: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketetapan waktu dan kemudahan. Sebagai pelayan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang menjunjung tinggi azas-azas pelayanan publik. Hal ini dikarenakan sebuah pelayanan akan sangat berkualitas apabila menerapkan azas-azas pelayanan publik secara maksimal. Tentu saja dalam pelayanan pembuatan e-KTP azas-azas tersebut sangat diperlukan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2.2.4. Standar Pelayanan Publik

Penetapan standar pelayanan publik sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik, standar pelayanan publik dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan.³³ Standar pelayanan merupakan pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, dan juga menjadi sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

³² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 4

³³ Agus Widyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif Dan Kolaborasi*, (Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada, 2017). Hal 36.

Adapun standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; Dasar hukum, Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Jangka waktu penyelesaian, Produk pelayanan, Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, Kompetensi pelaksana, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan, Evaluasi kinerja pelaksana.³⁴

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi standar-standar pelayanan diantaranya: adanya dasar hukum, persyaratan, jangka waktu penyelesaian, produk pelayanan, sarana, prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, evaluasi kinerja pelaksana. Sebagai pelayan publik, pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu memberikan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat dengan memenuhi standar pelayanan publik yang harus diikuti untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Hal ini dikarenakan sebuah pelayanan akan sangat berkualitas apabila memenuhi standar-standar pelayanan publik secara optimal.

³⁴

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Pasal 21

2.2.5. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik merupakan suatu aturan yang harus dipegang teguh oleh setiap instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menerima pelayanan.

Adapun prinsip pelayanan publik sebagai berikut; (1) Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. (2) Kejelasan: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. (3) Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik harus dapat dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, dengan memperhatikan aspek efisiensi pemanfaatan waktu. (4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, sah, tepat dan cepat serta proses dan pelayanan harus memperhatikan aspek nilai tambah bagi pengguna pelayanan publik. (5) Tidak diskriminatif: tidak membedakan status sosial ekonomi, kedudukan, pangkat, suku, ras dan agama.³⁵ (6) Bertanggungjawab: pimpinan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. (7) Kejujuran: pelayanan publik harus bersikap berdasarkan kebenaran. (8) Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai

³⁵

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 16

termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. (9) Kemudahan akses: tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. (10) Tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun. (11) Kecermatan: teliti dan hati-hati. (12) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah dan ikhlas dengan menunjukkan sikap empati terhadap kepentingan pengguna pelayanan. (13) Akhlakul karimah: menunjukkan sifat-sifat mulia berdasarkan nilai-nilai islami; (14) Keamanan: suasana tempat pelayanan harus terhindar dari berbagai gangguan dan kecelakaan. (15) Ketertiban: mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan. dan (16) Kenyamanan: lingkungan harus tertib, teratur, adanya ruang tunggu yang nyaman, bersih, sehat, bebas dari kebisingan dan didukung dengan fasilitas umum lainnya.³⁶

Berdasarkan kutipan di atas, prinsip pelayanan publik diantaranya: kejelasan, kepastian dan tepat waktu, mudah, adil dan bertanggung jawab, akurasi, kejujuran, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, ketertiban dan kenyamanan. Maka dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang telah disebutkan di atas. Hal ini dikarenakan sebuah pelayanan akan sangat berkualitas apabila memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik secara efektif.

³⁶

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

2.2.6. Prinsip Pelayanan Publik dalam Islam

Dalam ajaran agama Islam sendiri mempunyai beberapa konsep atau prinsip dalam memberikan pelayanan, adapun konsep pelayanan dalam Islam yang bisa dituangkan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Prinsip Tolong-Menolong (*ta'awun*)

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk sesama umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan itu merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang ingin melakukannya. Ajaran Islam memang sudah menetapkan agar orang beriman saling tolong menolong atau bantu membantu dalam berbuat kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu didalam berbuat dosa dan pelanggaran. Sebagaimana firman Allah Swt dalam QS al-Maidah dibawah ini:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. (QS. al-Maidah/5:2).³⁷

Bedasarkan ayat diatas bahwa kehidupan manusia ini harus saling tolong menolong untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pihak pemerintah.

2. Prinsip Memudahkan (*Taysir*)

Allah Swt menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan

³⁷

Q.S Al-Maidah/5:2.

adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.³⁸

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariat Islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang tepat dalam syariat Islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Sebagaimana bunyi sebuah hadits riwayat Bukhari:

حَدَّثَنِي إِسْحَاقُ حَدَّثَنَا النَّضْرُ أَخْبَرَنَا شُعْبَةُ عَنْ سَعِيدِ بْنِ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ قَالَ لَمَّا بَعَثَهُ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَمُعَاذُ بْنُ جَبَلٍ قَالَ لَهُمَا يَسِّرَا وَلَا تُعَسِّرَا وَبَشِّرَا وَلَا تُنْفِرَا وَتَطَاوَعَا

Telah menceritakan kepadaku Ishaq telah menceritakan kepada kami An Nadlr telah mengabarkan kepada kami Syu'bah dari Sa'id bin Abu Burdah dari Ayahnya dari Kakeknya dia berkata; "Ketika beliau mengutusnyanya bersama Mu'adz bin Jabal, beliau bersabda kepada keduanya: "Mudahkanlah setiap urusan dan janganlah kamu mempersulit, berilah kabar gembira dan jangan kamu membuatnya lari, dan bersatu padulah."³⁹

Maka prinsip tolong-menolong dalam hal kebaikan dan memudahkan dalam arti kata yang dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan yang berlebih-lebihan bagi masyarakat yaitu pekerjaan yang sangat mulia dan sangatlah di utamakan dalam Islam.

2.3. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang sangat berguna untuk kepentingan

³⁸ Husnul Khatimah, *Penerapan Syariat Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), Hal. 89

³⁹ Abi Abdillah Muhammad Ibn Ismail al-Bukhari, *Sahih Bukhari*, (Beirut: Dar Ibn Katsir, 2002), Hal. 1432

organisasi, juga banyak memberikan dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan. Sistem ini mencakup pengolahan transaksi yang terkomputerisasi dengan interaksi antara manusia dan computer. Dalam akses sistem informasi manajemen, pengguna akan mengimplementasikan data-data tersebut sebagai dasar untuk mengambil keputusan.

Tujuan utama sistem informasi manajemen adalah membantu proses manajemen pada suatu organisasi. Manajemen meliputi seluruh hierarki kepengurusan dalam suatu organisasi, dimulai dari hierarki manajemen puncak yang bertanggung jawab atas keberhasilan atau kegagalan organisasi secara keseluruhan hingga pada hierarki manajemen bawah yang hanya bertanggung jawab atas operasi sehari-hari dari departemen tertentu saja. Masyarakat umum telah mengakui bahwa fungsi utama manajemen adalah perencanaan dan pengendalian. Perencanaan meliputi kegiatan seperti: merumuskan tujuan, menentukan kebijakan, pemilihan manajer tingkat bawah, sedangkan pengendalian meliputi: implimentasi kebijakan, penilaian, pelaksanaan pekerjaan bawahan dan pengambilan tindakan atas pelaksanaan pekerjaan-pekerjaan yang berada dibawah standar yang telah di tetapkan, manajemen informasi memegang peranan yang sangat dominan dalam penentuan efektivitas pelaksanaannya.⁴⁰

Fungsi utama yang diterapkan pada sistem informasi manajemen dalam suatu organinasi sebagai berikut:

⁴⁰ Chr. Jimmy L. Gaol, *Sistem informasi Manajemen*, (Jakarta : PT GARASINDO, 2008), Hal. 19

1. Sebagai salah satu instrumen dalam mempermudah pihak manajemen dalam melakukan fungsi manajemen yang terdiri dari *planning, organizing, actuating dan controlling*.
2. Terciptanya sistem organisasi yang akurat dan tepat waktu berdasarkan orientasi dari penggunaan data yang efektif dan efisien.
3. Membentuk suatu pola kreativitas dalam organisasi dengan berorientasi pada daya produktivitas dan penghematan biaya penggunaan sumber daya organisasi.
4. Terbentuknya sistem kerja yang terkoordinasi dan terorganisasi sehingga dapat membentuk karakter sumber daya manusia yang memiliki kualitas⁴¹

Berdasarkan penjelasan diatas maka sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas termasuk dalam pelayanan pembuatan e-KTP kepada penduduk sipil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Adanya sistem informasi manajemen yang bagus dalam pelayanan pembuatan e-KTP akan sangat membantu proses manajemen pada DISDUKCAPIL dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terutama dalam hal pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat.

2.4. ***E-Government***

E-Government merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warga negara, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. *E-Government* dapat diaplikasikan

⁴¹ Acai Sudirman, dkk. *Sistem Informasi Manajemen*, (Medan : Kita Menulis, 2020), Hal. 9.

pada legislative, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.⁴² World Bank memberikan definisi dari istilah *E-Government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis, lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. E-Government juga didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan *cost effective* pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih luas, dan menjadi penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggungjawab serta transparan kepada masyarakat.⁴³

Adapun manfaat *E-Government* meliputi:

1. Pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor.
2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum karena adanya keterbukaan (transparansi).
3. Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
4. Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau video *conferencing*.⁴⁴

⁴² Maria Magdalena Widianti, Implementasi E-Government Penyelenggaraan E-KTP Di Kabupaten Pring Sewu, dalam Jurnal Konferensi Mahasiswa Sistem Informasi, Vol. 4, No. 1, 2016. Hal. 479

⁴³ *Ibid*

⁴⁴ *Ibid*

Penerapan *e-government* dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri, lembaga pemerintah lain) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi dalam berbagai bidang kehidupan bernegara. Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan mengimplementasikan penggunaan sistem SIAK dan e-KTP. Kualitas pelayanan publik melalui penerapan *e-government* yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2.5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat e-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.⁴⁵

e-KTP atau Kartu Tanda Penduduk adalah merupakan dokumen kependudukan yang memuat sebuah sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP

⁴⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polisi Asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Tujuan penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional.

Adapun fungsi dan manfaat dari KTP Elektronik (e-KTP) adalah sebagai berikut; (1) E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat; (2) Mencegah adanya pemalsuan; (3) Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP; (4) Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain; (5) Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan; (6) Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara.

Sedangkan Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambahkan manfaat mengenai e-KTP bagi masyarakat, bangsa, dan Negara yakni sebagai berikut; (1)

Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat; (2) Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermaslah tidak akan terjadi; (3) Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

Bahwa e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur UU No. 26 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 Tahun 2009 sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.⁴⁶

Adapun prosedur pelayanan pembuatan e-KTP adalah sebagai berikut; (1) Penduduk membawa KK dan KTP di TPDK Kecamatan untuk perekaman e-KTP; (2) Petugas melakukan verifikasi bio data yang bersangkutan apabila ada kekeliruan maka dilakukan edit data dengan dilampiri bukti pendukung (akte kelahiran/ akta nikah/akta cerai/ ijazah); (3) Apabila perubahan biodata menyangkut perubahan tanggal lahir dan jenis kelamin maka edit data harus dilakukan di Dinas Kependudukan dan 10 Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan; (5) Pemohon

⁴⁶ Nurjihan. *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol.4. No 1. 2016. Hal. 297-298.

melakukan perekaman data e-KTP, sidik jari iris mata di Kecamatan; (6) Petugas di Dinas dan tenaga perbantuan kecamatan melakukan pencetakan e-KTP; (7) Pemohon bisa mengambil e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa resitanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.⁴⁷

Adapun pelaksanaannya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara: Penduduk menyampaikan formulir permohonan KTP yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan sebagai dasar penerbitan KTP. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data penduduk, Petugas operator melakukan entry perekaman data ke dalam data base kependudukan. Petugas operator melakukan pencetakan KTP. Kasi KK dan KTP melakukan paraf KTP samping kiri. Kabid Pendaftaran dan Pendataan Penduduk melakukan paraf KTP samping kanan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dan menerbitkan KTP. Petugas menyerahkan KTP kepada pemohon. Dan apabila KTP diterbitkan karena pindah datang atau perpanjangan atau adanya perubahan data bagi WNI atau WNA, KTP lama ditarik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.⁴⁸

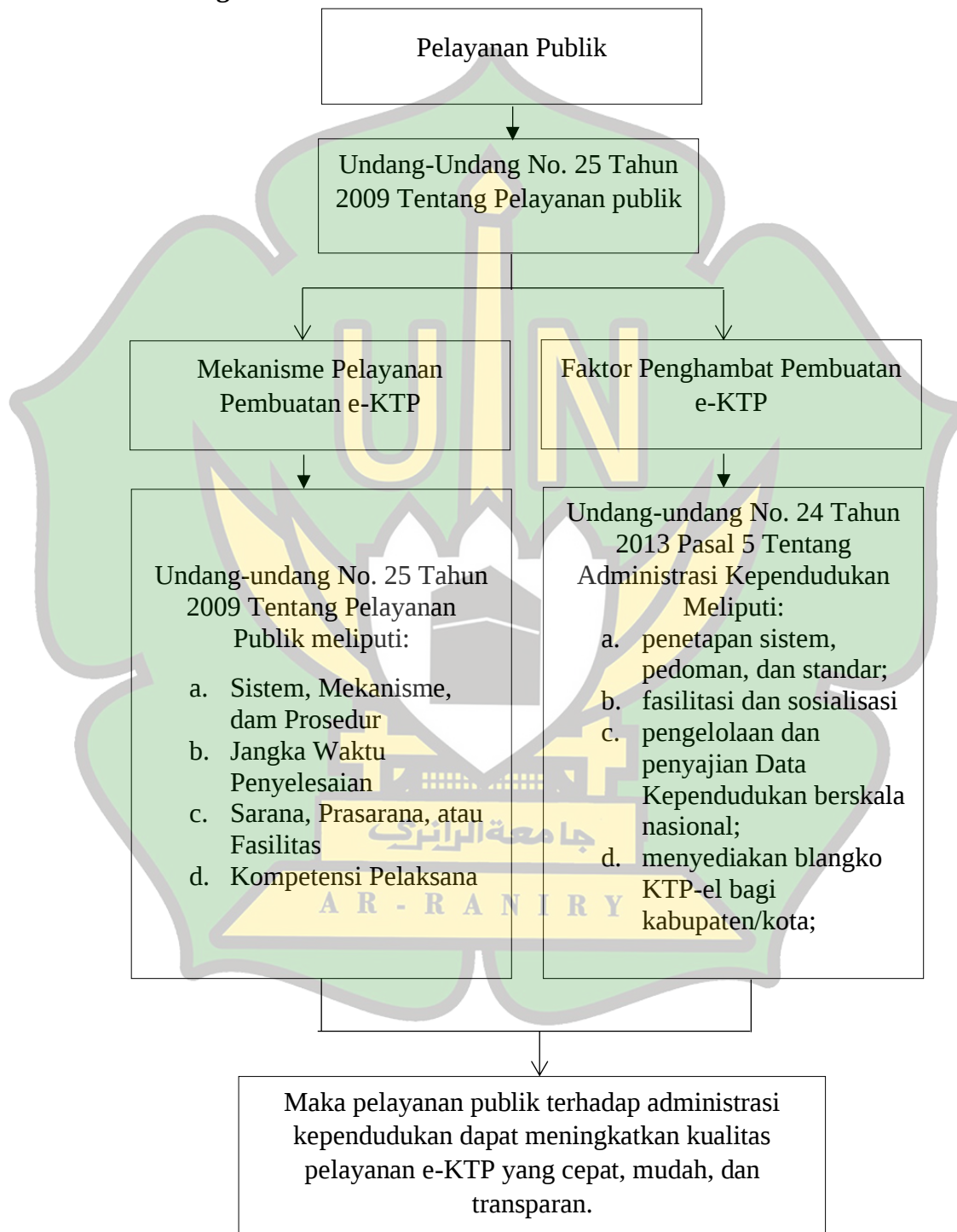
Berdasarkan kutipan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP telah memiliki landasan, tujuan, manfaat dan prosedur-prosedur yang telah terstruktur sedemikian rupa sebagaimana yang telah disebutkan diatas. Maka oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Dinas

⁴⁷ Retno Septiani, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp) (Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)*, Bandar Lampung, 2017, Hal. 10

⁴⁸ *Ibid.* Hal. 11

Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam hal pembuatan e-KTP.

2.6. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

3.1. Deskripsi Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pidie Jaya yang berlokasi di Komplek Perkantoran Bupati Pidie Jaya, Cot Trieng, Jalan Banda Aceh-Medan Km. 158, Kec. Meureudu, Kab. Pidie Jaya, Prov. Aceh.

3.2. Deskripsi Temuan Penelitian

3.2.1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya adalah sebuah instansi yang melayani seluruh masyarakat yang berhubungan dengan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pidie Jaya.

Ada 8 Kecamatan yang di layani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya melayani, yaitu kecamatan Bandar Baru, Kecamatan Panteraja, kecamatan Trienggadeng, Kecamatan Mereudu, Kecamatan Meurah Dua, Kecamatan Ulim, Kecamatan Jangka Buya, Kecamatan Bandar Dua.

Tabel 3.1. Jumlah Penduduk

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			JUMLAH WAJIB KTP			JUMLAH KK
	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH	
BANDAR BARU	18,415	18,637	37,052	12,723	13,384	26,107	11,428
PANTERAJA	4,533	4,543	9,076	3,156	3,223	6,379	2,807
TRIENGGADENG	11,653	12,201	23,854	8,030	8,828	16,858	7,507

MEURAH DUA	6,315	6,429	12,744	4,239	4,507	8,746	3,850
BANDAR DUA	13,812	14,046	27,858	9,150	9,715	18,865	8,383
MEREUDU	11,013	11,480	22,493	7,515	8,105	15,620	6,925
ULIM	8,212	8,164	16,376	5,407	5,657	11,064	4,822
JANGKA BUYA	5,281	5,207	10,488	3,464	3,612	7,076	3,081
JUMLAH	79,234	80,707	159,941	53,684	57,031	110,715	48,803

3.2.2. Visi Dan Misi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Pidie Jaya

1. Visi Pelayanan

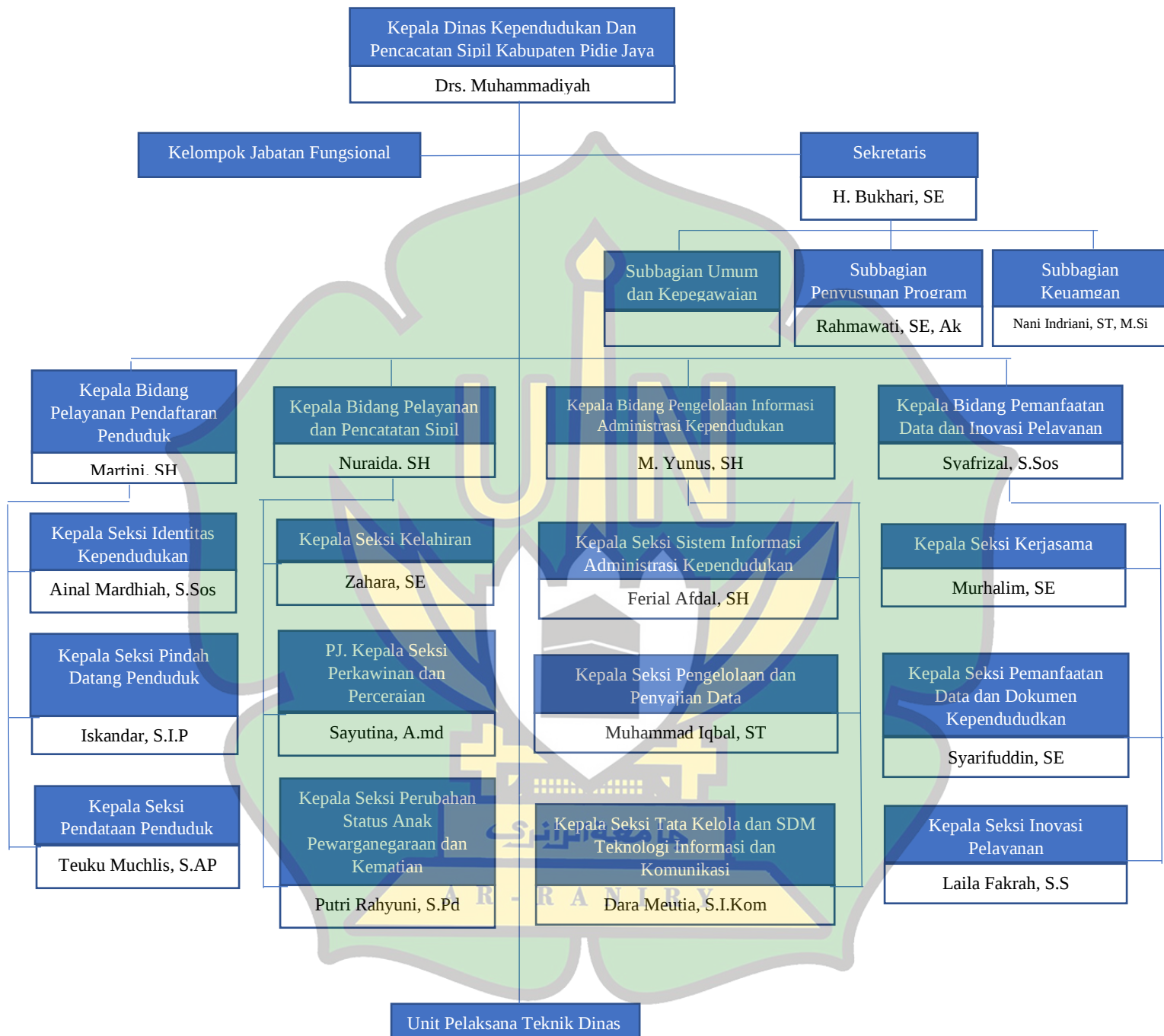
Terwujudnya pelayanan prima melalui penyelenggaraan administrasi kependudukan mewujudkan pidie jaya yang unggul, maju dan membahagiakan masyarakat

2. Misi Pelayanan

- a. Mewujudkan pengelolaan administrasi kependudukan yang valid, akurat, tertib dan kreatif
- b. Meningkatkan sistem dan prosedur untuk mewujudkan pelayanan yang tepat dan tertib
- c. Meningkatkan partisipasi masyarakat untuk sadar akan terbib dokumen kependudukan

3.2.3. Susunan Organisasi

Adapun susunan organisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sebagai berikut:



**Gambar 3.1. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Pidie Jaya**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, 2022

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya.

Kinerja organisasi publik dipengaruhi oleh faktor-faktor yang beraneka ragam. Dalam konteks penerapan SOP dalam lingkungan organisasi publik, mengatakan bahwa salah satu faktor yang menentukan pengaruh implementasi kebijakan SOP terhadap kinerja pegawai di lingkungan organisasi adalah struktur organisasi.⁴⁹ Salah satu aspek struktural paling dasar dari suatu organisasi adalah prosedur-prosedur kerja ukuran dasarnya SOP. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah petunjuk baku yang berisi serangkaian instruksi tertulis mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan dan atau organisasi. Di dalam SOP ada kejelasan mengenai bagaimana, kapan, di mana dan oleh siapa dilakukan dalam konteks pekerjaan atau pelayanan apa. SOP adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan/administrator/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang ditetapkan atau standar minimum yang dibutuhkan. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai bagian penting dari pelaksanaan tugas atau fungsi pelayanan kepada masyarakat dan sebagai peraturan (regulasi) yang

⁴⁹ B. Winarno, *Kebijakan Publik: teori, proses, dan studi kasus*, (Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service, 2012), Hal. 207.

merupakan kebijakan untuk menjamin kebenaran (validitas) perilaku anggota organisasi secara terus menerus. Dengan menerapkan SOP tersebut, diharapkan pelayanan yang diberikan semakin optimal.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan kartu tanda pengenal yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang memuat nomor, nama, tempat/tanggal lahir, jenis kelamin, alamat yang jelas beserta RT/RW, Kelurahan/Desa, Kecamatan, agama, status perkawinan, pekerjaan, kewarganegaraan, dan masa berlaku KTP tersebut. ASN sebagai abdi negara memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat salah satu bentuk pelayanannya yaitu pengurusan pembuatan e-KTP yang dilaksanakan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya.

Pada bagian pembahasan ini, penulis menggunakan indikator mekanisme pelayanan pembuatan e-KTP, meliputi; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Jangka Waktu Penyelesaian; Sarana, Prasarana, atau Fasilitas; dan Kompetensi Pelaksana.⁵⁰

1. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pembuatan E-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya

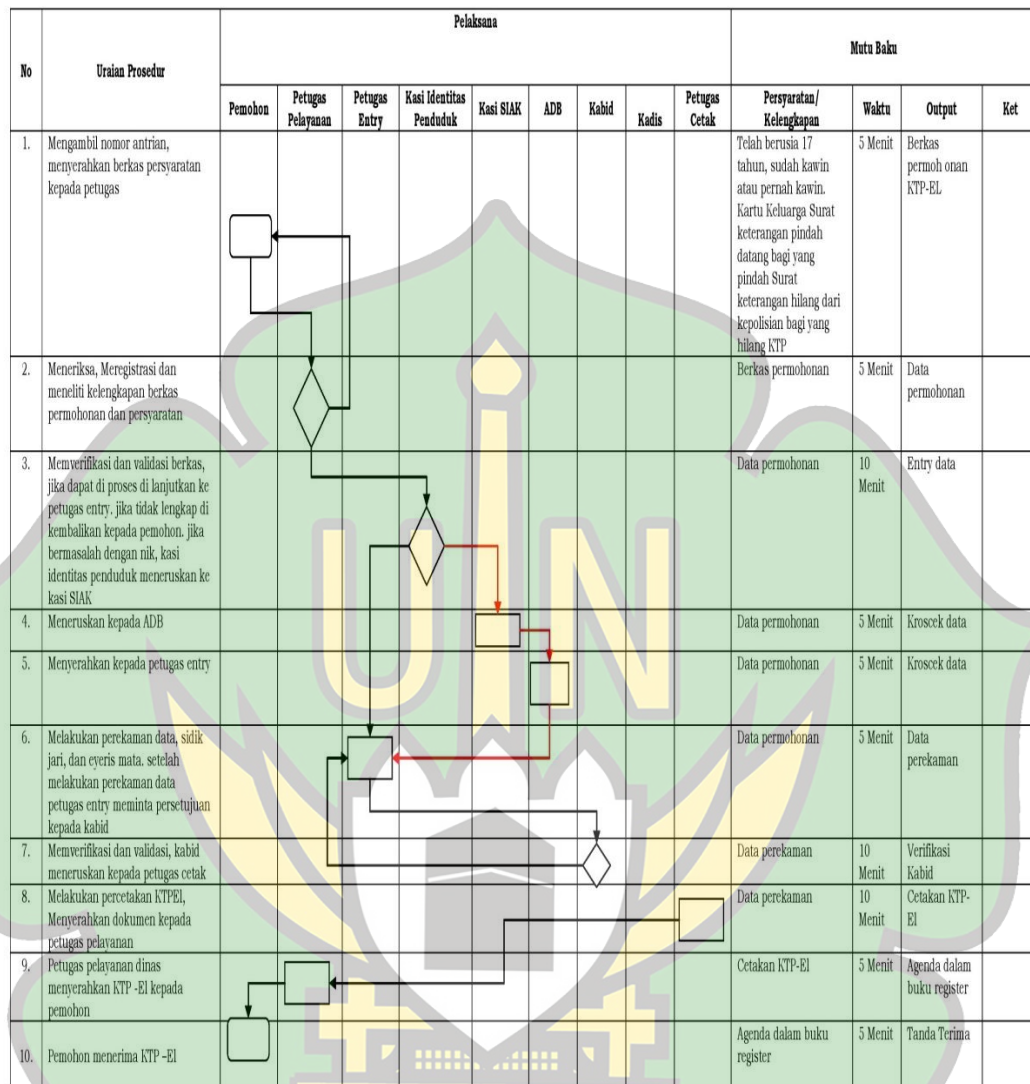
Transparansi adalah suatu konsep pertama yang menjadi salah satu faktor ukuran penting dari *good governance*. Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi dalam pemerintahannya. Transparansi menjadi peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan. Pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai. Oleh

⁵⁰ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

karena itu, berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat sehingga mudah di jangkau. Transparansi mengarah adanya kejelasan mekanisme/prosedur, program atau aktivitas, dan juga terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mengajukan tanggapan, usul, maupun kritik. Melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) maka dijamin akan adanya transparansi, sebab masyarakat mengetahui prosedur alur pelayanan publik, serta terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan informasi balik tentang perlakuan pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan kartu tanda pengenal atau bukti data diri yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Kartu ini memuat Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, pekerjaan, agama, status perkawinan dan yang terakhir domisili pemilik KTP.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan berguna sebagai informasi pelayanan yang harus dijalankan, dan pada provinsi Aceh memiliki tata cara pelayanan publik yang di atur dalam sebuah peraturan yang di namakan Qanun yaitu Qanun Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik. Adapun Standar Operasional Prosedur Pengurusan Pembuatan Kartu Tanda Kependudukan Elektronik (E-KTP) yang penulis dapat dari dokumen diterapkan oleh Kantor DISDUKCAPIL Pidie Jaya yakni sebagai berikut :

Gambar 4.1 Standar Operasional Prosedur DISDUKCAPIL Pidie Jaya

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, 2022

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini sudah diterapkan dari tahun 2017 sampai dengan sekarang. Adapun alasan mengapa belum ada perubahan dalam standar operasional prosedur adalah karena SOP yang telah ada ini dinilai cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari petikan wawancara penulis bersama salah seorang informan, berikut petikan wawancaranya:

Sampai sekarang belum ada perencanaan untuk mengubah SOP yang sudah ada dan juga belum ada perintah dari pemerintah provinsi untuk mengubah SOP yang telah kami terapkan sekarang.⁵¹

Berdasarkan wawancara diatas dapat diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya berpedoman pada Qanun Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pelayanan Publik dan SOP ini masih diterapkan sampai sekarang. Adapun alur pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke Disdukcapil
2. Menyerahkan berkas ke front office untuk di verifikasi
3. Mengambil nomor antrian elektronik setelah verifikasi selesai
4. Menyerahkan berkas ke operator untuk di proses
5. Mengambil e-ktip di loket yang tersedia.⁵²

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, pengurusan e-KTP di Disdukcapil Pidie Jaya membutuhkan waktu hanya 1 jam kerja. Persyaratan yang harus dilengkapi untuk pembuatan e-KTP baru yaitu telah berusia 17 tahun ke atas dan melampirkan dua lembar fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru Ijazah pendidikan terakhir dan Akta Kelahiran.⁵³

Hal tersebut dapat diketahui dari pernyataan dari Ibu Nuraida selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, sebagai berikut:

Sebelumnya kan sudah pernah disosialisasikan melalui Camat bahwa warga yang berusia 17 tahun agar dapat melakukan pengurusan dan perekaman E-KTP di Kantor Disdukcapil dengan melampirkan dua

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Nuraida, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁵² Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya, 2022

⁵³ Hasil Obsevasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022

*lembar fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru Ijazah pendidikan terakhir dan Akta Kelahiran.*⁵⁴

Hal ini senada dengan pernyataan dari masyarakat bahwa prosedur dan persyaratan untuk pengurusan e-KTP, yaitu sebagai berikut:

*Untuk prosesnya sendiri gampang cuma menunjukkan fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan KTP lama (Siak) dua lembar terus rekam data diri dilanjutkan dengan foto setelah itu dikeluarkan resi, masyarakat disuruh tunggu sampai E-KTP asli keluar.*⁵⁵

Berdasarkan wawancara di atas diperoleh informasi bahwa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus E-KTP yaitu menunjukkan fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan KTP lama (Siak) dua lembar terus rekam data diri dilanjutkan dengan foto setelah itu dikeluarkan resi, masyarakat disuruh tunggu sampai E-KTP asli keluar.

Sementara persyaratan yang harus di lengkapi untuk perubahan data yaitu dengan membawa e-KTP yang lama, Dokumen pendukung perubahan data baik itu Ijazah, SK, maupun Buku Nikah, dan putusan Pengadilan Negeri. Sedangkan persyaratan pembuatan e-KTP yang hilang yaitu dengan membawa fotocopy e-KTP, fotocopy Kartu Keluarga, dan surat kehilangan dari kepolisian. Adapun pembuatan ulang e-KTP yang rusak yaitu dengan membawakan fotocopy e-KTP yang sudah rusak dan fotocopy Kartu Keluarga.

Dalam hal ini terdapat sedikit perubahan terkait prosedur pelayanan pembuatan E-KTP bahwa tidak lagi melibatkan aparaturnya kecamatan. Hal ini

⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Nuraida, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁵⁵ Wawancara dengan Rizki, Pengguna Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

senada dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Nuraida selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, sebagai berikut:

Kalau dulu masyarakat memerlukan surat pengantar dari camat untuk pengurusan e-KTP tapi sekarang warga langsung bisa datang ke Kantor Disdukcapil Pidie Jaya untuk foto dan rekam data dan masyarakat hanya perlu menunggu hingga e-KTP asli keluar.⁵⁶

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti menemukan informasi bahwa warga yang mengurus e-KTP langsung saja datang ke Kantor Disdukcapil Pidie Jaya Camat untuk foto dan rekam data diri tanpa harus ke Kantor Camat. Setelah itu percetakan E-KTP dilanjutkan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil kalau e-KTP sudah siap akan langsung dapat diperoleh pada hari tersebut.

2. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. maka dalam prosedur pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya yaitu 20 menit sampai dengan 1 hari kerja apabila tidak ada kendala pada jaringan, maka pegawai harus memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak kecewa.

Namun pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Seperti yang dikatakan oleh Razi selaku pengguna layanan bahwa:

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Nuraida, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

Sudah tepat waktu sesuai dengan dengan prosedur yang telah ditetapkan, bahkan saya jarang menemukan keterlambatan waktu.⁵⁷

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pegawai sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat sehingga pengguna layanan tidak harus menunggu lama dalam mengurus segala keperluan. Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Nuraida selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil bahwa:

Menurut kami selama membutuhkan persyaratan tertentu dan persyaratan lengkap biasanya langsung selesai saat itu juga,itu jika tidak ada gangguan pada jaringan pusat dan tidak perlu ditunda. Kami memegang prinsip bahwa kalau bisa dikerjakan dengan cepat kenapa harus ditunda.⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa apabila persyaratan lengkap akan langsung diselesaikan pada hari tersebut tanpa ada penundaan, dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan pada standar operasional prosedur (SOP), bahkan jika bisa dikerjakan dengan cepat maka tidak perlu ditunda agar pengguna layanan mendapatkan pelayanan yang puas sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Sarana, Prasarana, atau Fasilitas

Sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dalam rangka kepentingan melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Sedangkan prasarana pelayanan merupakan barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan pelayanan

⁵⁷ Wawancara dengan Razi, Pengguna Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Nuraida, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Kelengkapan sarana dan prasarana dapat mendukung pelaksanaan pelayanan prima.

a. Teknologi Informasi (TI)

Teknologi Informasi bertujuan untuk membantu setiap pekerjaan pegawai pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya bagi instansi pemerintah ini teknologi informasi ini sangat dibutuhkan dalam proses Administrasi Kependudukan karena setiap data sekarang langsung dikirim kepusat.

Berikut ini tabel fasilitas teknologi yang digunakan DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya untuk memberi pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.1. Teknologi Informasi yang tersedia Pada DISDUKCAPIL Pidie Jaya

No	Teknologi	Jumlah	Keterangan
1	Komputer	14	Baik
2	Printer	14	Baik
3	Wifi	2	Baik
4	Tandatangan digital	2	Baik
5	Sidik Jari Digital	2	Baik
6	Iris Mata Digital	2	Baik
7	Camera	2	Baik

Sumber: DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya, 2022

Maka jumlah seperti yang terlihat pada tabel tersebut yaitu Komputer 14, print 14, server (wifi), 2, tanda tangan digital 2, Sidik jari digital 2, iris mata digital 2, dan camera 2. DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya masih kekurangan alat teknologi informasi sehingga melambatkan suatu proses pembuatan e-KTP.

Gambar 4.2. Perekaman pembuatan e-KTP



Sumber: DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya

Berdasarkan wawancara dengan Muhammad Yunus selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terkait sarana dan prasarana, menyebutkan bahwa:

Sarana dan prasarana yang cukup memadai merupakan faktor pendukung terciptanya pelayanan yang optimal dan maksimal. Namun di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pidie Jaya, sarana dan prasarana masih belum cukup, itu terlihat dari jumlah komputer yang sedikit sehingga pegawai mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu masih minimnya sarana yang lain juga membuat pelayanan belum maksimal.⁵⁹

Pernyataan tersebut senada juga di perkuat ibu Nazarwati selaku pengguna layanan DISDUKCAPIL Pidie Jaya

Semua fasilitas yang ada di dalam Kantor menurut saya sudah memadai, bagi kami yang penting alat itu berfungsi dan dapat digunakan⁶⁰

⁵⁹ Wawancara dengan Muhammad Yunus selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁶⁰ Wawancara dengan Nazarwati, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa sarana pendukung di kantor Disdukcapil Pidie Jaya belum memadai sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya.

b. Ruang Tunggu

Dari banyaknya masyarakat yang hadir setiap harinya untuk menyelesaikan Administrasi kependudukan maka fasilitas ruang tunggu sangat dibutuhkan kenyamanan, kenyamanan masyarakat merupakan suatu tolak ukur suatu kualitas pelayanan yang diberikan Ruang tunggu suatu hal yang harus diperhatikan oleh sebuah instansi pemerintah khususnya DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya.

Gambar 4.3. Ruang Tunggu pengurusan Administrasi Kependudukan



Sumber : DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya

Maka di lihat dari gambar di atas ruang tunggu yang disediakan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya masih sangat kurang dalam hal ketersediaan kursi sehingga masyarakat harus berdiri dan ada juga yang harus

menunggu di luar. Pendapat ibu Mutiara selaku pengguna layanan pembuatan e-KTP pada DISDUKCAPIL Pidie Jaya tentang ruang tunggu mengatakan bahwa

Saya melihat fasilitas yang ada khususnya ruang tunggu yang di sediakan disini sudah nyaman, cuman kenyamanan ini tidak bisa dirasakan sama rata, karena disebabkan ruangan yang kecil dan kekurangan kursi sehingga masih ada yang menunggu di luar .⁶¹

Berdasarkan gambar dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ruang tunggu yang di sediakan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya masih kurang bagus yang mana masyarakat merasakan masih ada yang menunggu diluar disebabkan masih kekurangan kursi ruang tunggu.

c. Parkir

Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya lahan parkir juga disediakan dua tempat yaitu untuk parkir roda dua dan parkir untuk roda empat kepada masyarakat yang memiliki keperluan pengurusan Administrasi Kependudukan. Lahan parkir disini bertujuan untuk keamanan dan kenyamanan dari setiap masyarakat yang dapat berakibat terhadap kualitas pelayanan.

Setiap masyarakat menuntut kenyamanan dalam setiap proses pengurusan administrasi kependudukan yang ada pada instansi Pemerintahan kabupaten Pidie Jaya, yang mana lahan tersebut berfungsi kepada masyarakat yang akan berdampak pada ketenangan masyarakat itu sendiri terhadap kendaraan yang dipakainya.

⁶¹ Wawancara dengan Mutiara, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

Gambar 4.4. Parkiran Roda Dua dan Roda Empat Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya



Sumber : DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya

Banyak masyarakat yang masih mengeluhkan terhadap parker yang telah disediakan, adapun keluhan yang dirasakan masyarakat yaitu tidak ada penjagaan parkir atau parkir digital sehingga mereka merasakan tidak ada keamanan pada tempat tersebut.

Seperti halnya wawancara dengan Bapak Ali selaku pengguna layanan Pembuatan e-KTP pada DISDUKCAPIL kabupaten Pidie Jaya

Lahan parkir disini sangat luas dan dapat di rasakan kenyamanan karna pakiran dibawah gedung jadi tidak kena matahari. Cuman kami tidak merasa aman disebabkan karna tidak ada penjagaan atau tukang parkir disini.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa tempat parkir yang disediakan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya masuk dalam katagori nyaman namun tidak termasuk aman karena tidak dapat

⁶² Wawancara dengan Ali, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

memberikan keyakinan kepada masyarakat disebabkan tidak ada penjagaan tukang parkir atau parkir digital.

Bedasarkan hasil observasi maka sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya masih sangat kekurangan baik dari Informasi Teknologi yang masih kekurangan sehingga terlabambatnya dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dan kursi ruangtunggu yang masih sedikit sehingga masyarakat masih ada yang harus berdiri di luar.⁶³

4. Kompetensi Pelaksana

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah kepada masyarakat harus pula dikaitkan dengan pengetahuan keterampilan para pemberi layanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Petugas pemberi layanan yang melayani masyarakat dengan baik akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kompetensi pelaksana dalam hal ini dapat diartikan sebagai cara atau kemampuan kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

⁶³ Hasil Observasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

Gambar 4.5. Data Kepegawaian DISDUKCAPIL Pidie Jaya

DATA KEPEGAWAIAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB.PIDIE JAYA SAMPAI DENGAN JULI 2022

NO	NAMA	NIP	LAHIR		J K	GOL	NAMA JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR
			TEMPAT	TANGGAL				
1	Drs. MUHAMMADDIYAH	19680607 199702 1 001	PIDIE	6/7/1968	L	IV/c	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	S-1/a-iv Pendidikan
2	BUKHARI, S.E	19700828 199303 1 009	MEUREUDU	8/28/1970	L	IV/b	Sekretaris	S-1 Ekonomi Umum
3	M. YUNUS, S.H	19650905 199101 1 002	PIDIE	9/5/1965	L	IV/a	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	S-1 Hukum
4	SYAERIZAL, S.Sos	19720505 199403 1 005	PIDIE	5/5/1972	L	III/d	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	S-1 Ilmu Administrasi
5	MARTINI, S.H	19800710 200904 2 006	PIDIE JAYA	7/10/1980	P	III/d	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	S-1 Hukum Tata Negara
6	NURAI DA, S.H	19811023 201003 2 001	BANDAR DUA	10/23/1981	P	III/d	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	S-1 Ilmu Hukum
7	RAHMAWATI, S.E, Ak	19751231 200904 2 004	PIDIE	12/31/1975	P	III/d	Kepala Sub Bagian Penyusunan Program	S-1 Ekonomi Akutansi
8	LAILA FAKRAH, SS	19841115 200804 2 001	BIREUEN	11/15/1984	P	III/d	Analisis Kebijakan Muda	S-1 Sastra Arab
9	FERIAL AFDAL, S.H	19791211 200904 1 003	BUKITTINGGI	12/11/1979	L	III/d	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Hukum Tata Negara
10	AINAL MARDIAH, S.Sos	19750925 201003 2 001	PIDIE	9/25/1975	P	III/d	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Administrasi Negara
11	MURHALIM, S.E	19801010 201003 1 001	MEUREUDU	10/10/1980	L	III/d	Analisis Kebijakan Muda	S-1 Ekonomi Manajemen
12	MUHAMMAD IQBAL, S.T	19830904 201003 1 001	PIDIE	9/4/1983	L	III/d	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Ilmu Komputer
13	PUTRI RAHYUNI, S.Pd	19870606 201103 2 001	PIDIE	6/6/1987	P	III/d	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Pendidikan Biologi
14	NANI INDRIANI, S.T, M.Si	19840229 200804 2 001	CIMAHI	2/29/1984	P	III/c	Kepala Sub Bagian Keuangan	S-2 Magister Akuntansi
15	ISKANDAR, S.I.P	19681231 200701 1 449	MEUREUDU	12/31/1968	L	III/c	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Ilmu Pemerintahan
16	SYARIFUDDIN, S.E	19740803 201406 1 001	PIDIE	8/3/1974	L	III/c	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Ekonomi
17	ZAHARA, S.E	19810709 201406 2 008	ACEH TIMUR	7/9/1981	P	III/c	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Ekonomi Manajemen
18	TEUKU MUCHLIS, S.AP	19880408 201505 1 001	LHOKSEUMA	4/8/1988	L	III/c	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	S-1 Ilmu Administrasi
19	DARA MEUTIA, S.I.Kom	19900825 201505 2 001	LHOKSEUMA	8/25/1990	P	III/c	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur Ahli Muda	S-1 Ilmu Komunikasi
20	SAYUTINA, A.Md	19810520 200904 2 006	PIDIE	5/20/1981	P	III/b	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda	D-iii Teknik Komputer
21	ARI TRIANI, S. Kom	19910403 202203 2 002	ACEH BARAT	4/3/1991	P	III/a	Ahli Pertama - Administrator Database Kependudukan	S-1 Sistem Informasi
22	AMIRUL MUHAJIRIN,	19960504 202203 1 004	PIDIE JAYA	5/4/1996	L	III/a	Ahli Pertama - Administrator Database Kependudukan	S-1 Informatika
23	ALKAUTSAR, S.Kom.	19970218 202203 1 006	PIDIE	2/18/1997	L	III/a	Ahli Pertama - Administrator Database Kependudukan	S-1 Sistem Informasi
24	MUKHLAS WILDA WARDANA, S.A.P	19981103 202203 1 001	PIDIE	11/3/1998	L	III/a	Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Sarjana Ilmu Administrasi Negara
25	MUHAJIR, A.Md	19910202 201505 1 002	BANDA ACEH	2/2/1991	L	II/d	Pengadministrasi Keuangan	D-iii Akutansi
26	MUHAMMAD RIZKI,	19870709 202203 1 002	ACEH BESAR	7/9/1987	L	II/c	Pelaksana/terampil - Operator Sistem Informasi	Teknik Komputer
27	NASRUL, A.Md	19871215 202203 1 004	UJUNG	12/15/1987	L	II/c	Pelaksana/terampil - Operator Sistem Informasi	D-iii Teknik Informatika
28	AL MURTAJI, A.Md	19880330 202203 1 002	BIREUEN	3/30/1988	L	II/c	Pelaksana/terampil - Operator Sistem Informasi	D-iii Instrumentasi
29	HARY SANDY	19951104 202203 1 004	MEDAN	11/4/1995	L	II/c	Pelaksana/terampil - Operator Sistem Informasi	Teknik Komputer
30	T. IBRAHIM AKBAR,	19960101 202203 1 005	PIDIE JAYA	1/1/1996	L	II/c	Pelaksana/terampil - Operator Sistem Informasi	D-iii Teknik Informatika
31	SRI MULIA SARI,	19980409 202203 2 008	PIDIE	4/9/1998	P	II/c	Pelaksana/terampil - Operator Sistem Informasi	D-iii Teknik Informatika
32	RAYYATUN NISA, A.Md.	19991224 202203 2 002	PIDIE	12/24/1999	P	II/c	Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	D-iii Manajemen
33	AINAL MARDIAH	19840310 201401 2 001	PIDIE	3/10/1984	P	II/a	Pranata Kearsipan	SMA Paket C

Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie jaya

Maka dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia pada Disdukcapil Pidie Jaya sudah sangat minim untuk memberi pelayanan kepada masyarakat. Dan untuk mengetahui kompetensi pelaksana di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya saat ini, peneliti menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry:

a. Dimensi Ketampakan Fisik

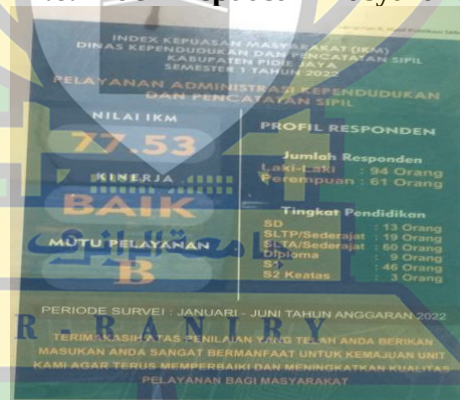
Dimensi ketampakan fisik merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.

Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Disdukcapil Pidie Jaya namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Untuk mengukur dimensi ketampakan fisik dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di kantor DISKDUKCAPIL Pidie Jaya dan indek kepuasan masyarakat (IKM) pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya.

Gambar 4.6. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)



Sumber: DISDUKCAPIL Pidie Jaya

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Jannah sebagai salah satu pengguna layanan mengatakan bahwa:

*Sepengetahuan saya pegawai disini sudah disiplin dengan baik dalam memberikan pelayanan, meskipun sudah mendekati waktu istirahat pegawai layanan tetap melayani sampai urusan saya selesai.*⁶⁴

Hal senada juga disampaikan oleh Ali selaku pengguna pelayanan di Kantor Diskdukcapil Pidie Jaya dalam sesi wawancara bersama penulis, berikut petikan wawancaranya:

*Pegawai di sini sudah disiplin dalam melakukan proses pelayanan. Pegawai melayani siapa duluan yang datang ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluannya.*⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas pengguna layanan menilai bahwa pegawai di Kantor Diskdukcapil Pidie Jaya sudah sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

b. Dimensi Kehandalan

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan pelayanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat. Untuk mengukur dimensi kehandalan dapat dilihat dari kecermatan pegawai di kantor Diskdukcapil Pidie Jaya.

⁶⁴ Wawancara dengan Jannah, pengguna pelayanan di Kantor Diskdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁶⁵ Wawancara dengan Ali, pengguna pelayanan di Kantor Diskdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

Dalam sebuah instansi pemerintahan ada suatu pelatihan yang dinamakan dengan bimbingan teknis, dan pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya ada beberapa pelatihan yang dilakukan dalam pelatihan tersebut kompetensi yang di latih yaitu :

Tabel 4.2 Kompetensi yang di latih pada DISDUKCAPIL Pidie Jaya

No	Bagian	Kompetensi yang di latih
1	Pengelola Informasi Administarsi Kependudukan	1. Pengenalan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (sidak). 2. Pemanfaatan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan (sidak). 3. Tutorial pengoprasian sistem informasi administrasi kependudukan (sidak).

Sumber: DISDUKCAPIL Pidie Jaya

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Apabila pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor Disdukcapil Pidie Jaya sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat. Menurut Jannah selaku pengguna layanan yang peneliti wawancarai, mengatakan bahwa:

Pegawai di sini sudah cermat dan teliti. Selama saya mengurus keperluan belum pernah menemukan kesalahan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan.⁶⁶

Pernyataan senada juga diperkuat Ibu Nuraida selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil dalam sesi wawancara bersama penulis, berikut petikan wawancaranya:

Selama ini dalam melakukan proses pelayanan, pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, sehingga jarang terjadi

⁶⁶ Wawancara dengan Jannah, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

*kesalahan yang dilakukan oleh pegawai layanan. Misalnya dalam mengurus mutasi penduduk, pegawai memberi tahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan.*⁶⁷

Bahkan petugas Disdukcapil Pidie Jaya juga memberikan sosialisasi kepada lansia yang tinggal di desa pedalaman untuk mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan e-KTP. Hal ini sebagaimana yang dikatakan oleh salah seorang informan dalam sesi wawancara bersama penulis, berikut petikan wawancaranya:

*Kami sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengurus e-KTP dengan cara turun langsung ke lapangan (gampong) karena banyak lansia dan beberapa masyarakat pedalaman yang ada di Pidie Jaya malas untuk mengurus pembuatan e-KTP. Maka kami kira perlu kami adakan sosialisasi ini.*⁶⁸

Dari beberapa kutipan wawancara di atas dan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Umum bahwa dalam melakukan proses pelayanan bahwa pegawai sudah cermat dalam mengurus segala keperluan pengguna layanan. Dalam hal ini pegawai selalu berpedoman pada tupoksi dari Kabupaten, agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan.

c. Dimensi Responsif

Dimensi responsif merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Nuraida, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Nuraida, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

dijanjikan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Firdaus sebagai salah satu pengguna layanan mengatakan bahwa:

*Pegawai selalu melayani dengan cepat dan tepat, sehingga saya tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.*⁶⁹

Dari hasil wawancara di atas menerangkan bahwa pegawai di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya sudah responsif dan melayani dengan cepat dan tepat sehingga tidak perlu menunggu lama dalam proses pelayanan.

d. Dimensi Jaminan

Dimensi jaminan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Jaminan merupakan upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi jaminan dapat dilihat dari pemberian jaminan tepat waktu oleh pegawai kepada pengguna layanan di Kantor Disdukcapil Pidie. Seperti yang dikatakan Aminah bahwa:

*Waktu itu mengurus ktp, tapi tidak bisa selesai hari ini jadi kemudian saya dikasih jaminan untuk datang lagi besok.*⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas menerangkan bahwa dalam mengurus surat domisili tidak dapat selesai pada hari itu juga, dan diberikan jaminan sehari. Nazarwati menambahkan bahwa:

*Saya mendapatkan jaminan waktu 5-10 menit untuk mendapatkan pelayanan. Tergantung pelayanannya juga.*⁷¹

⁶⁹ Wawancara dengan Firdaus, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁷⁰ Wawancara dengan Mutiara, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

Berdasarkan wawancara dengan pengguna pelayanan dapat diketahui bahwa pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur memberikan jaminan tepat waktu kepada pengguna layanan, akan tetapi tergantung dengan jenis pelayanannya. Apabila bisa diselesaikan dalam beberapa menit maka pengguna layanan tidak harus menunggu lama dan tidak perlu datang lagi besok, akan tetapi apabila ada yang tidak bisa diselesaikan akan diberikan jaminan waktu sehari dan harus datang lagi besok.

e. Dimensi Empati

Dimensi empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Instansi pemerintah wajib memastikan bahwa publik telah mendapatkan pelayanan yang layak. Untuk itu perlu mengatur hubungan antar warga negara sebagai konsumen pelayanan publik dengan penyelenggara pelayanan publik.

Untuk mengukur dimensi empati dapat diketahui dari pendahuluan kepentingan pengguna pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Diskdukcapil Pidie Jaya harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Martini selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

Saya rasa tergantung kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang

⁷¹ Wawancara dengan Nazarwati, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

*melayani. Tapi jika memang teleponnya sangat penting, pegawai harus meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu.*⁷²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai layanan sudah mendahulukan keperluan masyarakat. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi tentang kompetensi pelaksana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya maka jumlah pegawai yang masih sangat minim sehingga membuat proses pelayanan terjadi terlambat. Dan masih ada yang pegawai yang menggantikan posisi pekerjaan.⁷³

4.2. Hambatan Proses Pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Pidie Jaya.

Pelayanan suatu objek banyak terjadi ketidakseimbangan antara perencanaan dan hasil yang diharapkan atau tidak sesuai antara dugaan sementara dengan fakta yang terjadi di lapangan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang menghambat pelayanan yang diharapkan.

Menurut Ibu Nuraida, selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil pada kantor Disdukcapil Pidie Jaya mengatakan bahwa:

Hambatan-hambatan yang terjadi berupa server/jaringan, verifikasi data yang lama, sarana dan prasarana yang belum cukup, dan pegawai yang masih kurang jumlahnya. Hambatan inilah yang membuat pelayanan belum maksimal dan mengalami keterlambatan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat merasa belum puas atas pelayanan

⁷² Wawancara dengan Ibu Martini, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁷³ Hasil Observasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya pada tanggal 17 Juni 2022..

yang diberikan. Namun pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil selalu berusaha melakukan perubahan kinerja dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat Kabupaten Pidie Jaya.⁷⁴

Adapun hambatan yang di hadapi pegawai dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya berdasarkan keterangan di atas yaitu:

1. Server/Jaringan

Server/Jaringan yang bagus akan mendorong pelayanan pegawai dalam pembuatan e-KTP lebih baik dan bisa memberi kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Firdaus selaku masyarakat pengguna pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya terkait hambatan pembuatan e-KTP mengatakan bahwa:

Sejauh ini pelayanan dapat dikatakan baik, namun masalah jaringan masih menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dari pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil. Jaringan yang sering mengalami gangguan membuat pelayanan tidak tepat waktu sehingga masyarakat sering menunggu lama dalam pembuatan e-KTP.⁷⁵

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa salah satu hambatan atau pada pengurusan e-KTP di kantor Disdukcapil Pidie Jaya adalah jaringan kurang stabil yang mengakibatkan terhambatnya proses pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya.

2. Verifikasi Data

Verifikasi data merupakan proses yang dilakukan dengan cara pemeriksaan kembali kelengkapan data yang sudah direkam agar selanjutnya e-

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Nuraida, Kepala Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

⁷⁵ Wawancara dengan Firdaus, Pengguna Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.

KTP bisa di cetak sebagaimana ketentuan yang berlaku. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Muhammadiyah selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya menyatakan bahwa:

Verifikasi data e-KTP yang dilakukan oleh pemerintah pusat terkadang mengalami kelambatan karena banyaknya data yang masuk dari berbagai daerah di Indonesia, selain itu adanya kesalahan data yang membuat verifikasi tidak bisa dilakukan sehingga e-KTP tidak bisa di cetak. Namun kami sudah memberikan pengertian kepada masyarakat terkait masalah yang terjadi.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa salah satu hambatan atau pada pengurusan e-KTP di kantor Disdukcapil Pidie Jaya adalah jaringan kurang stabil yang mengakibatkan terhambatnya proses pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah semua alat dan bahan yang dibutuhkan seorang pegawai dalam melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal dan memuaskan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Muhammad Yunus selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terkait sarana dan prasarana, menyebutkan bahwa:

Sarana dan prasarana yang cukup memadai merupakan faktor pendukung terciptanya pelayanan yang optimal dan maksimal. Namun di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pidie Jaya, sarana dan prasarana masih belum cukup, itu terlihat dari jumlah komputer yang sedikit sehingga pegawai mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu masih minimnya sarana yang lain juga membuat pelayanan belum maksimal.

Berdasarkan wawancara di atas dapat diketahui bahwa salah satu hambatan atau pada pengurusan e-KTP di kantor Disdukcapil Pidie Jaya adalah

sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pidie Jaya” dapat diambil kesimpulan bahwa:

Mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan e-KTP di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

1. Mekanisme Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, dimulai dari Pemohon datang ke Disdukcapil, Menyerahkan berkas ke front office untuk di verifikasi, Mengambil nomor antrian elektronik setelah verifikasi selesai, Menyerahkan berkas ke operator untuk di proses dan Mengambil e-KTP di loket yang tersedia. Semua masyarakat yang mengurus e-KTP di berikan pelayanan yang baik dan diarahkan dari mengambil nomor antrian sampai pengambilan e-KTP.
2. Masih ada hambatan dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Adapun hambatan yang dihadapi dalam pembuatan e-KTP, diantaranya: kompetensi pelaksana yaitu masih minimnya pegawai, server/jaringan kurang stabil sehingga

keterlambatan dalam verifikasi data, sarana dan prasarana yang belum memadai.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis yang berkaitan dengan kesimpulan yang telah dipaparkan serta untuk membangun pelayanan publik yang lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Pemerintah Kabupaten Pidie Jaya sebaiknya menyediakan sarana dan prasarana yang memadai di Kantor Diskdukcapil Pidie Jaya agar pelayanan pembuatan e-KTP dapat berjalan dengan lancar dan baik.
2. Pegawai di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Al-Qur'an Surah Al-Maidah/5:2.

Buku

Al-Bukhari, Abi Abdillah Muhammad Ibn Ismail. 2002. *Sahih Bukhari*, Beirut: Dar Ibn Katsir.

Anwar, Syaifuddin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Dwiyanto, Agus. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Furchan, Arif. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.

Gaol, Chr. Jimmy L., *Sistem informasi Manajemen*, Jakarta: PT Garasindo, 2008.

Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.

Khatimah, Husnul. *Penerapan Syariat Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Milles dan Hubermes. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moelong, Lexy. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Karya.

Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Raco, J.R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Grasindo.

Ratminto dan Winarsih, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto, AS Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudirman, Acai, dkk. *Sistem Informasi Manajemen*, Medan: Kita Menulis, 2020.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Winarno, B. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Skripsi/Jurnal

Alfi Syahriati. 2015. *Evaluasi Pelaksanaan E-KTP Di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Cilegon*. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Aprilia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati. 2012. *Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)*. Jurnal Administrasi Publik (JAP). Vol. 1. No. 5.

Diana Sri Dewi Tarigan. 2017. *Standar Kualitas Pelayanan di dalam Pengurusan e-KTP di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat*. Skripsi Prodi Ilmu Kepemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Nurjihan. 2016. *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota di Kota Samarinda*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 4. No. 1.

Retno Septiani. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp) (Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)*, Universitas Lampung.

Rezha, Fahmi, dkk. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik. Vol.1. No. 5.

Widianti, Maria Magdalena, Implementasi E-Government Penyelenggaraan E-KTP Di Kabupaten Pring Sewu, dalam *Jurnal Konferensi Mahasiswa Sistem Informasi*, Vol. 4, No. 1, 2016. Hal. 479

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

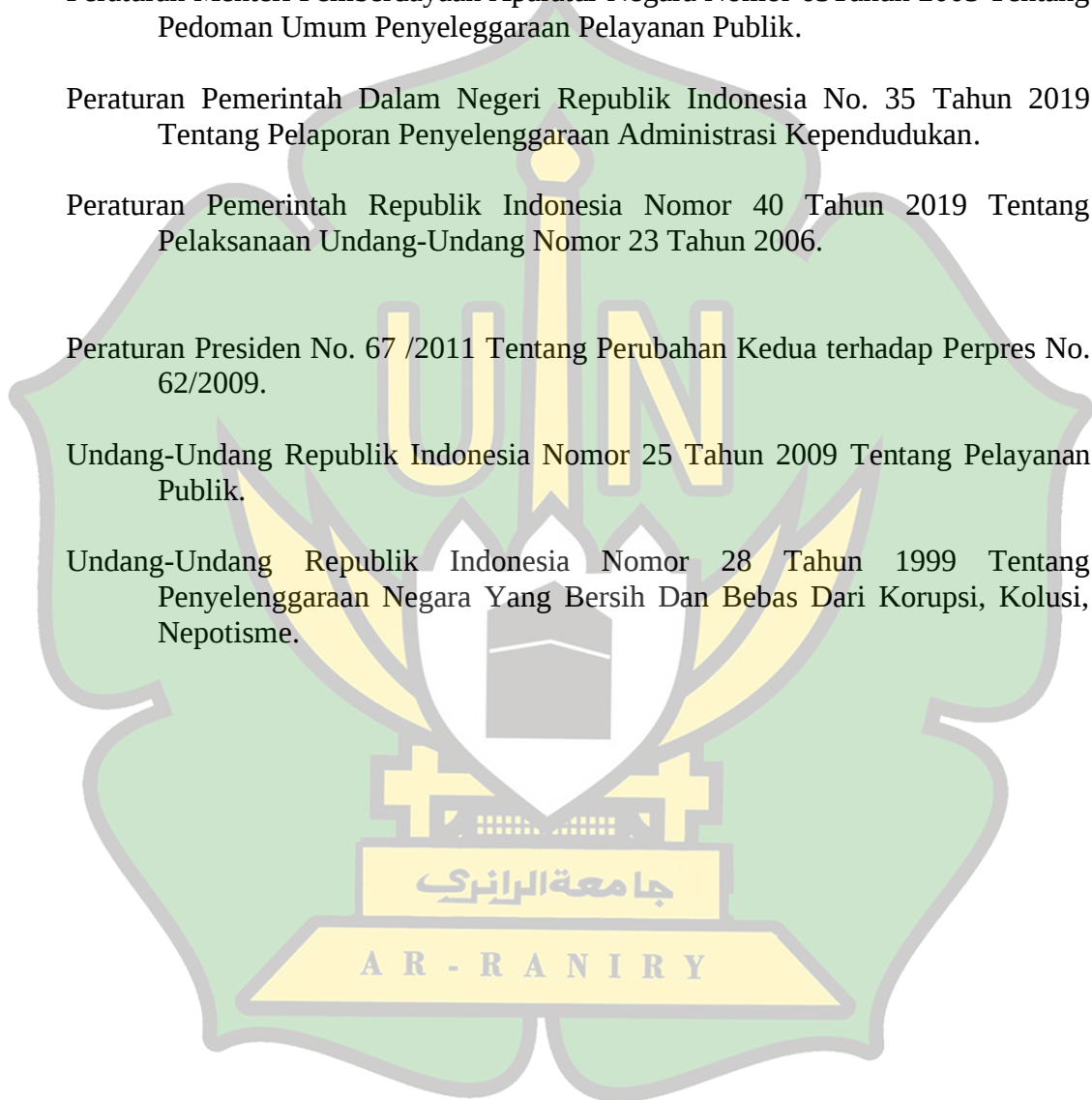
Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Republik Indonesia No. 35 Tahun 2019 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Peraturan Presiden No. 67 /2011 Tentang Perubahan Kedua terhadap Perpres No. 62/2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Nepotisme.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama/NIM : Mahfudl
Tempat/Tgl. Lahir : Sigli, 03 April 1999
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Mahasiswa
Agama : Islam
Kebangsaan/Suku : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat : Gp. Meunasah Beurandeh, Kec. Bandar Baru, Kab. Pidie Jaya.

Orang Tua
Ayah : Abd Rahman
Ibu : Aklima
Alamat : Gp. Meunasah Beurandeh, Kec. Bandar Baru, Kab. Pidie Jaya.

Pendidikan
SD/MI : SDN 17 Teupin Jangat
SMP/MTs : SMPs Harapan Ummat
SMA/MA : MAN 2 Pidie
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Demikian Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Banda Aceh, 10 Oktober 2022

Penulis

AR - RANIRY

Mahfudl

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Nama : Mahfudl

Judul Skripsi : Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
Kabupaten Pidie Jaya.

Informan : Pegawai dan Pegguna Pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie
Jaya

Fokus : Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)
Kabupaten Pidie Jaya.

Pedoman Wawancara untuk Kepala Bagian Umum dan Pegawai di Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya

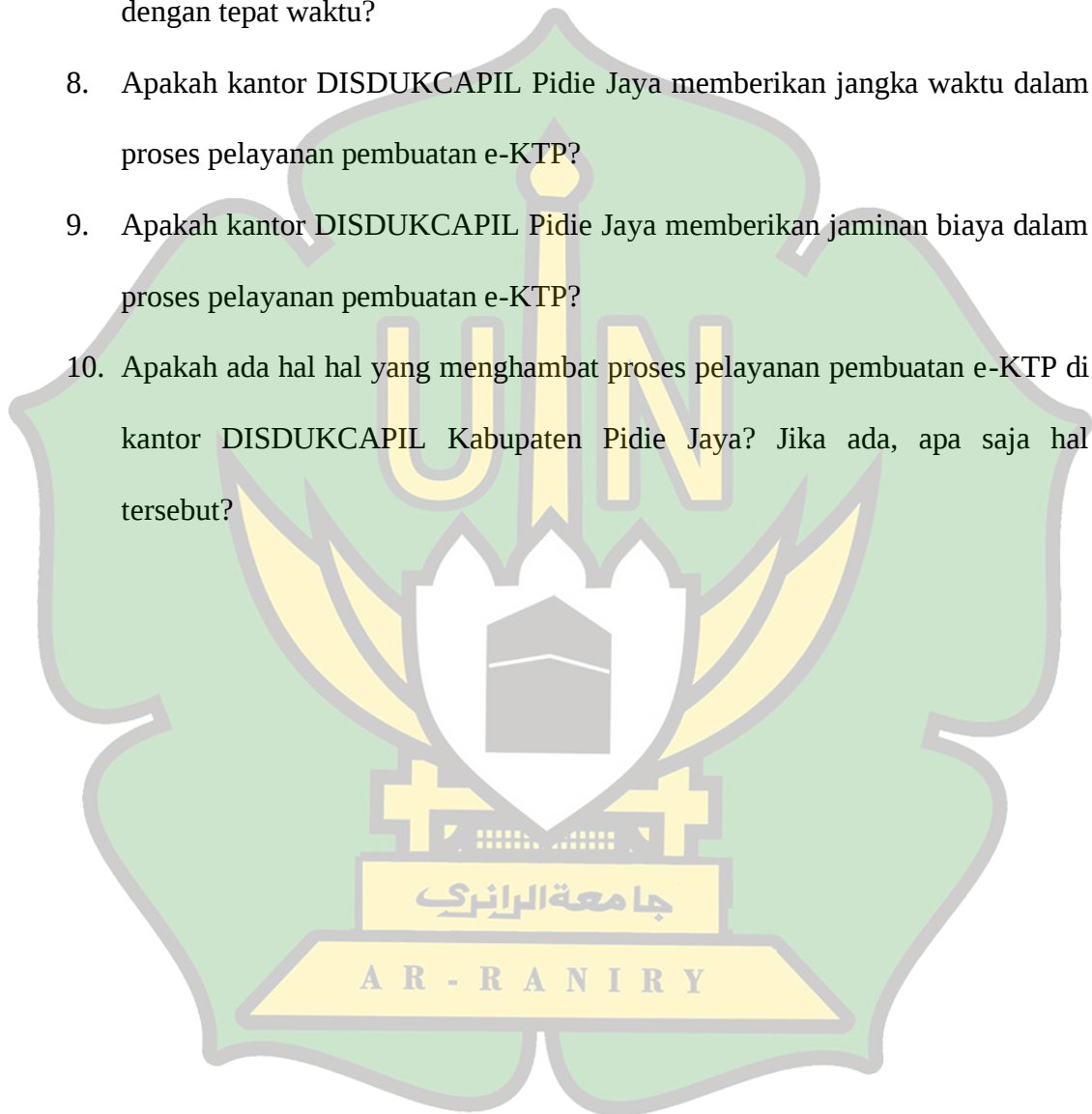
1. Apakah kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang jelas dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP?
2. Apakah pegawai sudah disiplin dalam memberikan proses pelayanan pembuatan e-KTP?
3. Bagaimana langkah langkah yang diharus dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat?
4. Apakah pegawai kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP?

5. Apakah pegawai kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya layanan sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP?
6. Apakah pegawai kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya sudah memberikan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat dengan tepat waktu?
7. Apakah ada permintaan biaya dari pegawai kepada masyarakat yang ingin membuat e-KTP?
8. Apakah ada hal-hal yang menghambat proses pelayanan pembuatan e-KTP? Jika ada, apa saja hal hal tersebut?

**Pedoman Wawancara untuk Masyarakat/ Pengguna Pelayanan di Kantor
DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya**

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai kantor DISDUKCAPIL Pidie Jaya mempunyai standar operasional pelayanan yang jelas dalam melakukan proses pelayanan?
2. Bagaimanakah kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP?
3. Apakah pegawai sudah cermat bekerja ketika melayani anda dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP?
4. Apakah pegawai kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP?
5. Bagaimana respon pegawai ketika melayani masyarakat yang ingin membuat e-KTP?

6. Apakah pegawai kantor DISDUKCAPIL Pidie Jaya sudah melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat dalam proses pembuatan e-KTP?
7. Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan proses pembuatan e-KTP dengan tepat waktu?
8. Apakah kantor DISDUKCAPIL Pidie Jaya memberikan jangka waktu dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP?
9. Apakah kantor DISDUKCAPIL Pidie Jaya memberikan jaminan biaya dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP?
10. Apakah ada hal hal yang menghambat proses pelayanan pembuatan e-KTP di kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie Jaya? Jika ada, apa saja hal tersebut?



Lampiran 2: SK Pengangkatan Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH Nomor : 546/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2021

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 10 Februari 2021
- Memutuskan :
- Menetapkan : Menunjuk Saudara :
- PERTAMA : 1. Dra. Tasnim Idris, MA. Sebagai pembimbing pertama
2. Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si. Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :
- Nama : Mahiudi
- NIM : 170902073
- Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
- Judul : Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pidie Jaya
- KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

AR - RANIRY

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 26 Februari 2021

An: Rektor
Dekan
Ernita Dewi

Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;

Lampiran 3: Surat Permohonan Melakukan Penelitian

6/17/22, 8:50 AM Document



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1391/Un.08/FISIPI/PP.00.9/06/2022
 Lamp : -
 Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : MAHFUDL / 170802073
 Semester/Jurusan : X / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 13 Juni 2022
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,


 Muhammad Thalul, Lc., M.Si., M.Ed.

Berlaku sampai : 20 Januari 2023



جامعة الرانيري
 AR - RANIRY

Lampiran 4: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE JAYA**
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
 Alamat : Jln. Banda Aceh – Medan Km.158,5 Komplek Cot Trieng Telp. (0653) 51430, Fax. (0653) 51430, Meureudu.

Meureudu, 17 Juni 2022 M
 17 Dzulqaidah 1443 H

Nomor : 470/ 124 /2022
 Lampiran : -
 Perihal : Selesai Penelitian.

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
 Ilmu Pemerintahan
 Universitas Islam
 Negeri Ar-Raniry
 Di –
 Banda Aceh

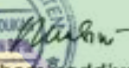
Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor: B-1391/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/6/2022 tanggal 13 Juni 2022 perihal penelitian mahasiswa.

Nama : MAHFUDL
 NIM : 170802073
 Alamat : Banda Aceh

Benar telah selesai melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul "PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE JAYA"

Demikian surat ini kami buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas Kependudukan
 Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya


Drs. Muhammaddiyah
 Pembina * I Np. 19960607 199702 1 001



A R - R A N I R Y

Lampiran 5: Foto Hasil Wawancara



Wawancara dengan Muhammad Yunus selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.



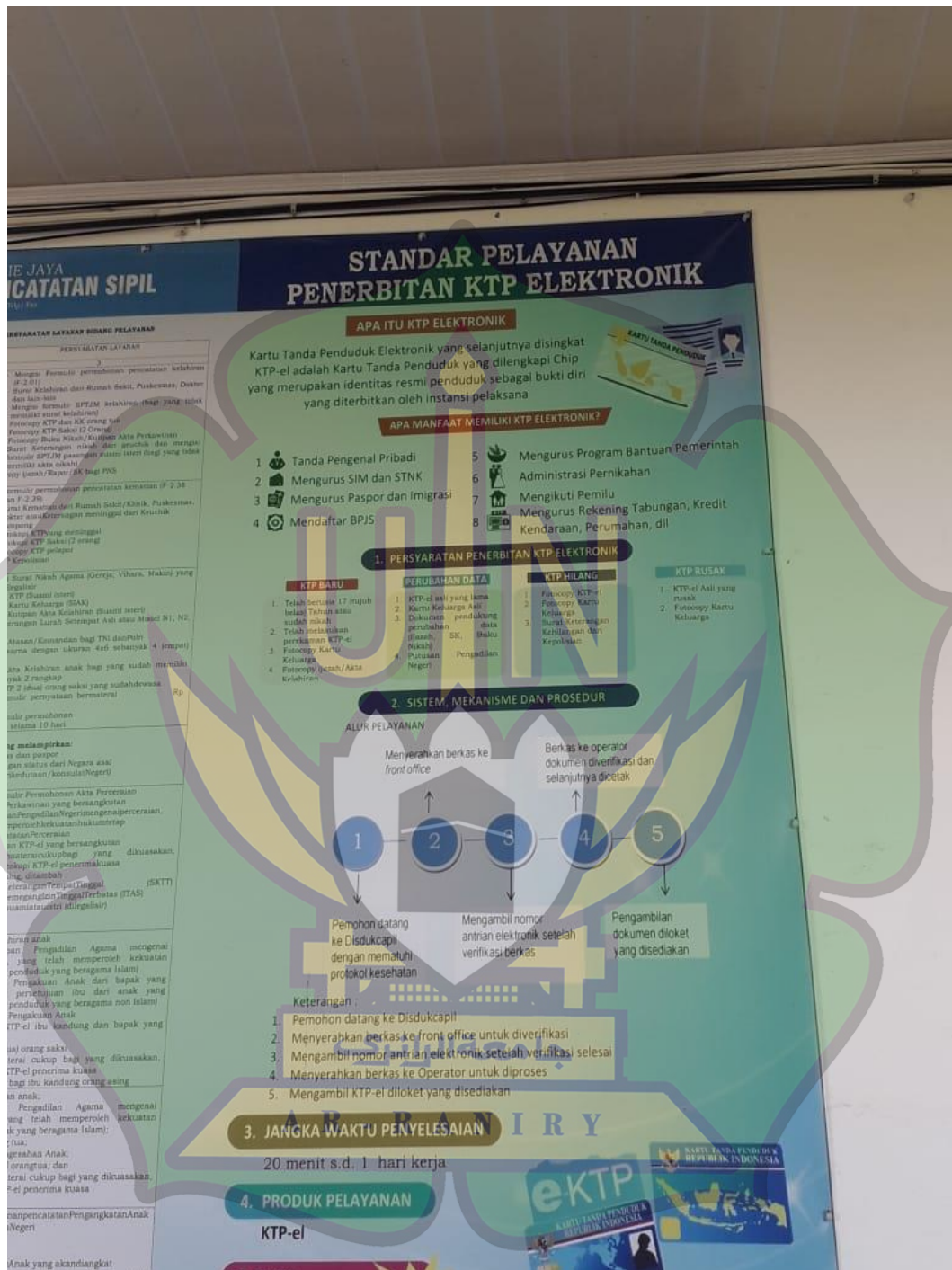
Wawancara dengan Ibu Martini, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.



Wawancara dengan Ali, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.



Wawancara dengan Firdaus, pengguna pelayanan di Kantor Disdukcapil Pidie Jaya pada Tanggal 17 Juni 2022.



Poster Standar Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Disdukcapil Pidie Jaya