

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

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

TRICIA VIVIANDA

NIM. 170802146

**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
2021 M / 1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Tricia Vivianda
NIM : 170802146
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Keutapang Sanggeue, 03 Januari 2000
Alamat : Gampong Keutapang Sanggeue, Kab. Pidie Kec. Pidie

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 karya ini dan mampu mempertanggungjawabkan atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 1 Oktober 2021
Yang Menyatakan,




Tricia Vivianda
NIM.170802146

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

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) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

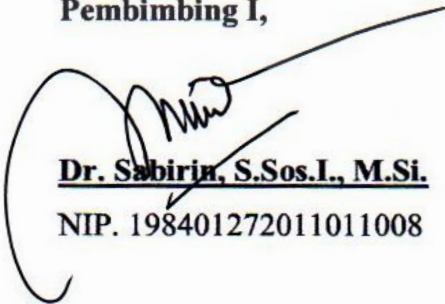
TRICIA VIVIANDA

NIM. 170802146

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


Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Dr. Sabirin, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 198401272011011008

Pembimbing II,



Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

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

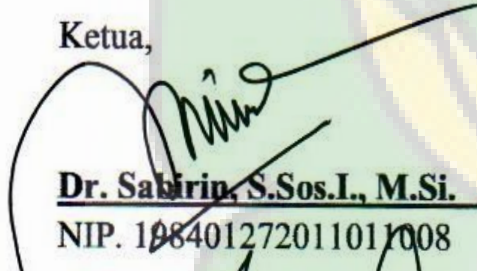
SKRIPSI

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

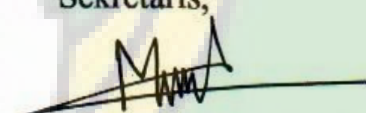
Pada Hari/Tanggal: Senin, 1 Desember 2021 M
26 Rabiul Akhir 1443 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

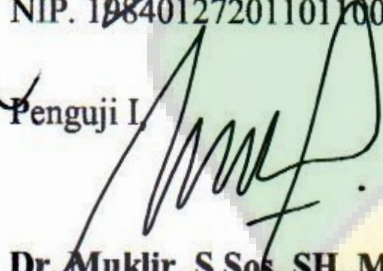
Ketua,


Dr. Sabirin, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 198401272011011008

Sekretaris,


Muazzinah, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

Penguji I

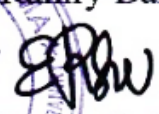

Dr. Muklir, S.Sos.,SH.,M.AP.
NIP.197002062002121002

Penguji II,


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

Mengetahui

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


Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.
NIP. 197307232000032002

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie mencatat sebanyak 310.000 warga Pidie wajib KTP, 10.900 belum melakukan perekaman E-KTP. Sementara jumlah penduduk sudah melakukan perekaman dan memiliki E-KTP sebanyak 299.100 penduduk yang sudah berumur 17 tahun keatas. Hal tersebut mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan E-KTP di DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie masih memiliki permasalahan ataupun kendala dalam pencapaian target yang telah ditentukan oleh pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie, dan apa saja dukungan dan hambatan yang terdapat dalam proses pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dokumentasi. Dan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Grand teori menurut moenir (2001:190) meliputi tiga bentuk layanan umum yaitu, layanan lisan, layanan tulisan, layanan perbuatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pelayanan pembuatan E-KTP pada DISDUKCAPIL sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). DISDUKCAPIL mendapat dukungan dari Pemerintah Daerah, Dinas Pendidikan dan Sekolah. Hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, bahkan diatas umur 17 tahun juga masih ada yang belum melakukan perekaman E-KTP dan tidak stabilnya jaringan internet sehingga proses perekaman dan pencetakan E-KTP tidak bisa dilakukan, sehingga masyarakat harus menunggu satu sampai dua hari untuk pencetakan E-KTP. Harapan peneliti semoga pelayanan pembuatan E-KTP dan system jaringan internet di kantor DISDUKCAPIL Pidie agar dapat lebih ditingkatkan lagi untuk mendapat hasil yang lebih baik dari sebelumnya.

Kata Kunci: *Pelayanan, Hambatan, Dukungan.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”. Selanjutnya shalawat beserta salam pada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat guna penulisan skripsi dalam rangka untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan skripsi ini peneliti telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Siti Nurzalikha, M.Si. selaku sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara.
5. Rasa hormat dan terimakasih yang tidak dapat penulis ucapkan hanya dengan kata-kata kepada Dr. Sabirin, M,Si. Dan muazzinah, B.Sc., MPA selaku dosen pembimbing dan yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dan terimakasih sebesar-besarnya kepada dosen penguji Dr. Muklir, S.Sos.,SH.,M.AP. dan Zakki Fuad Khalil, S.IP., M.Si yang telah membantu menyempurnakan skripsi ini.

7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Kepada informan yang telah banyak membantu membeikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaanya.
9. Teman-teman mahasiswa seangkatan 2017 yang saling bekerja sama dan saling membantu, memberi masukan untuk peneliti.
10. Serta yang teristimewa terimakasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua tercinta, yang telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, serta selalu menyertakan peneliti dengan do'a, kepada seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta kepada calon suami yang telah memberikan masukan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan semua kebbaikannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, segala kritikan dan saran yang membangun sangat di harapkan dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

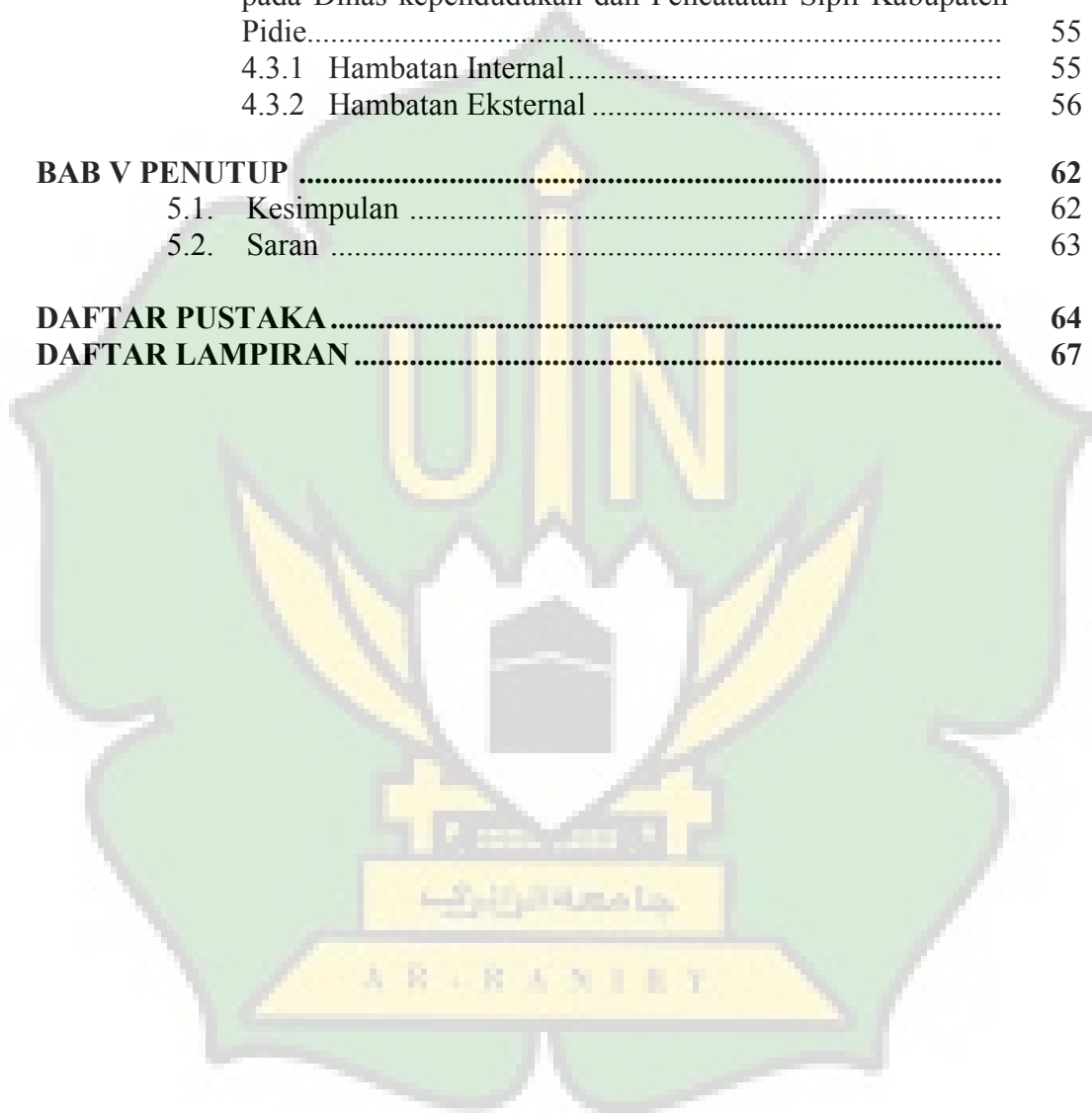
Banda Aceh, 28 September 2021
Peneliti,

Tricia Vivianda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR 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	3
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Penjelasan Istilah	6
1.7. Metode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1. Penelitian Terdahulu.....	20
2.2. Landasan Teori	21
2.2.1 Teori Pelayanan	21
2.2.2 Konsep Pelayanan	23
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	24
2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	26
2.3. Konsep E-KTP.....	30
2.4. Teori Kependudukan	32
2.5. Kerangka Pemikiran	33
BAB III GAMBARAN UMUM	35
3.1. Biografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	35
3.2. Susunan dan Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	37
3.3. Visi dan Misi DISDUKCAPIL Pidie	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.....	40
4.1.1 Layanan Secara Lisan	41
4.1.2 Layanan Secara Tulisan	43
4.1.3 Layanan Dengan Perbuatan.....	47

4.2	Dukungan yang terdapat dalam proses pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.....	51
4.2.1	Dukungan Internal.....	52
4.2.2	Dukungan Eksternal.....	53
4.3	Hambatan yang terdapat dalam proses pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.....	55
4.3.1	Hambatan Internal.....	55
4.3.2	Hambatan Eksternal.....	56
BAB V PENUTUP		62
5.1.	Kesimpulan	62
5.2.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		64
DAFTAR LAMPIRAN		67



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Persyaratan Pembuatan E-KTP	9
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Proses Pembuatan E-KTP	10
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	13



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Jumlah penduduk dalam Kabupaten Pidie.....	36
Gambar 4.1 Layanan Prioritas	43
Gambar 4.2 Pengaduan dan Informasi.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	67
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	69
Lampiran 3 Pedoman Dokumen.....	74



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik tentang pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). E-KTP menjadi substansial karena menjadi pegangan masyarakat sebagai identitas kewarganegaraan sebagai legalitas dalam memperoleh layanan.

Mantan Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo pada tahun 2017 mengakui masih adanya keluhan masyarakat terkait susahny membuat KTP elektronik (E-KTP). Dalam pelayanan E-KTP masih terjadi kendala seperti jarak yang jauh, jaringan komunikasi data yang seringkali tidak stabil, peralatan perekaman banyak yang rusak dan kendala lainnya spesifik lokasi.¹

Hal demikian juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pidie mencatat sebanyak 310.000 warga Pidie wajib KTP, 10.900 belum melakukan perekaman E-KTP. Sementara jumlah penduduk sudah melakukan perekaman dan memiliki E-KTP sebanyak 299.100 penduduk yang sudah berumur 17 tahun keatas.² Hal tersebut mengindikasikan bahwa implementasi pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

¹ Menteri Dalam Negeri (Mendagri) Tjahjo Kumolo

² Hasil observasi awal di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 01 juli 2020

masih memiliki permasalahan ataupun kendala dalam pencapaian target yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Selain masalah tersebut terdapat juga kendala seperti kurang memadainya sistem jaringan internet dan juga tidak adanya ketersediaan blangko, padahal salah satu syarat pembuatan E-KTP yaitu dengan mengisi blangko yang tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, jika ketersediaan blangko tidak ada maka pengambilan E-KTP harus ditunggu sampai satu bulan bahkan lebih sehingga akan membuat masyarakat Kabupaten Pidie tidak bisa mengurus hal lainnya.³

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merasa penting untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai pelayanan E-KTP dengan melakukan penelitian yang berjudul “Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah adalah suatu proses yang paling penting dalam melakukan sebuah penelitian selain dari latar belakang dan juga perumusan masalah yang ada. Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti mengidentifikasi mengidentifikasikan beberapa masalah yang akan dijadikan bahan penelitian selanjutnya, yaitu:

³ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

1. Kurang memadainya jaringan, sehingga terhambatnya pengiriman data hasil perekaman dan validasi.
2. Kurangnya ketersediaan blangko saat pembuatan E-KTP, sehingga data diri pemohon tidak bisa ditanamkan dalam kartu E-KTP.
3. Banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan Identifikasi masalah di atas peneliti mengajukan beberapa pertanyaan untuk menjawab masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie?
2. Apa saja dukungan dan hambatan yang terdapat dalam proses pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian yang hendak di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten PIDIE.
2. Untuk Mengetahui dukungan dan hambatan apa saja yang terdapat dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten PIDIE.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk lebih mengetahui pelayanan, dukungan dan hambatan dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie.

2. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk pengetahuan dan juga referensi tentang pelayanan, dukungan dan hambatan dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Pidie. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.6 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam judul penelitian ini dimaksudkan agar tidak terjadi salah pengertian dalam pembahasan penelitian. Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, maka uraian penjelasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁴ Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).⁵ pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁶

b. E-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010, hal 22

⁵ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1990, hal 415

⁶ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hal 275

yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base ke pendudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.¹ Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia semakin hari dituntut semakin lebih baik.⁷

c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.⁸

1.7 Metode Penelitian

⁷ Mahmuda Pancawisma Febriharini. Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. Vol. 5 No. 2, 2016

⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 74 tahun 2020 tentang jabatan fungsional administrator database kependudukan

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain.

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁹ Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

1.7.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan.¹⁰ Pembahasan pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih

⁹ Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Karya, 2007), hal 4

¹⁰ Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Karya, 2007), hal.18

didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini.

Penelitian ini akan difokuskan pada Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pidie, yang objek utamanya merupakan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Proses pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie :

Tabel 3.1
Persyaratan Pembuatan E-KTP

No	DIMENSI	INDIKATOR
1	Pelaporan	a. Penduduk melapor pada petugas pelayanan b. Pengisian Formulir
2	Persyaratan Pembuatan E-KTP	a. NIK b. Fotokopi KK

Sumber: Permendagri Nomor 8 tahun 2016

Tabel 3.2
Dimensi dan Indikator Proses Pembuatan E-KTP

No	DIMENSI	INDIKATOR
1	Rekam Medik	d. Sidik jari penduduk e. Tanda tangan pembuat KTP
2	Tekhnik Perekaman	a. Seluruh jari tangan b. Pelayanan Perekaman

Sumber: Permendagri Nomor 8 tahun 2016

Sebagaimana fokus penelitian diatas dijelaskan kembali pada tahapan :

1. Pelaporan

Pada tahapan ini penduduk melapor pada petugas pelayanan pembuatan E-KTP dengan cara mengisi formulir persyaratan pendaftaran ,sebagai biodata penduduk.

2. Persyaratan pembuatan E-KTP

Pada tahap ini penduduk diwajibkan membawa persyaratan pembuatan E-KTP seperti NIK dan juga fotocopy KK.

3. Rekam medik

Rekam medik dilakukan dengan menggunakan sidik jari penduduk dan juga tanda tangan pembuat KTP.

4. Teknik perekaman

Teknik perekaman E-KTP dilakukan dengan perekaman seluruh sidik jari penduduk dan juga pelayanan perekaman lainnya.

1.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian yang sesuai dengan judul Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie beralamat di Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Kota Sigli, Kabupaten Pidie, Aceh 24112, Indonesia.

Alasan peneliti memilih lokasi atau wilayah tersebut karena peneliti berasal wilayah atau daerah tersebut dan cukup mengetahui kondisi perkembangan di wilayah yang menjadi tujuan penelitian.

1.7.4 Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh.¹¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui studi lapangan dengan menggunakan teknik wawancara. Dalam pelaksanaan teknik ini, peneliti mengumpulkan data melalui komunikasi langsung dengan informan.¹² Teknik wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan terkait hal yang ingin diteliti. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data/observer atau peneliti. Selanjutnya data-data yang terkumpul dari sumber ini disebut dengan data primer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* untuk mendapatkan jawaban yang sesuai dengan fokus penelitian. Hal ini yang menjadi informan adalah Keuchik, Panitia Penyaluran, dan Masyarakat yang menerima BLT. Pemilihan tersebut berdasarkan kemampuan informan dalam memberikan data yang dibutuhkan peneliti.

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta). hal 129.

¹² Cholid Narbuko, dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal.46.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui buku-buku, jurnal dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian.¹³ Dengan data ini dapat mendukung pembahasan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian tersebut.

1.7.5 Informan Penelitian

Pengertian informan adalah objek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.¹⁴ Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut

¹³ Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2008), hal. 49.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta 2010). Hal 300

yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.¹⁵

Peneliti beralasan menggunakan purposive sampling yaitu untuk mengumpulkan suatu data yang benar-benar real atau nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan tertentu dibidangnya. Sehingga dari purposive sampling tersebut yang peneliti gunakan untuk penelitian itu guna mempermudah pengolahan data untuk keperluan penelitian itu sendiri.

Table 3.3 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Kepala Dinas	1 orang
2.	Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan	1 orang
3.	Staff Bidang Penerbitan E-KTP	1 orang
4..	Masyarakat yang mengurus E-KTP	3 orang
	Total	6 Orang

Sumber : Data diolah Tahun 2021

Untuk memaparkan hasil dari penelitian ini, terlebih dahulu harus diawali dengan gambaran umum termasuk diantaranya gambaran informan yang terlibat, sebabnya perlu dikemukakan secara ringkas tentang informan yang diambil yaitu :

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas merupakan seseorang yang mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan,

¹⁵

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.54.

mengkondisikan dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan.

2) Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP

Kepala Bidang Pelayanan di pilih sebagai informan kunci. Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Misalnya pada unit sebuah organisasi, informan kuncinya adalah pimpinan organisasi tersebut.¹⁶

3) Staff Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP

Staff bidang pelayanan dan penerbitan E-KTP merupakan seseorang yang melaksanakan tugas dalam bidang pelayanan dan penerbitan E-KTP untuk peningkatan mutu pelayanan pemerintah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

4) Masyarakat yang mengurus E-KTP (konsumen)

Masyarakat yang mengurus E-KTP merupakan sampel utama dalam penilaian ini, atau disebut juga informan utama. Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan “aktor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Misalnya pada masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP atau konsumen dianggap sebagai informan utama

¹⁶ Ade Heryana, *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul. 2001.

karena dari informan ini akan di ambil sampel utama yaitu sebanyak 5 orang. Pengambilan informan masyarakat yang mengurus E-KTP ini diambil menggunakan Teknik Purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Adapun kriteria masyarakat yang peneliti pilih dalam informan ini yaitu: *pertama*, seseorang yang benar-benar memberikan informasi yang akurat dan diakui kebenarannya. *Kedua*, orang yang berkompeten, jujur atau terpercaya serta yang berperilaku sesuai ucapannya.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil tiga (3) informan masyarakat dikarenakan sebagai sampel untuk memenuhi kecakupan informasi terkait masalah yang akan di teliti.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Tekhnik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Paa penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif, maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik.

Pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungantringulasi. Akan tetapi dalam penelitian kualitatif instrument utamanya adalah penelitin sendiri.¹⁷ Sehingga pada penelitian ini peneliti menggunakan tekhnik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung oleh peneliti, wawancara, kajian pustaka, dan dokumentasi.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.225.

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

1) Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks yaitu pengamatan dan ingatan.¹⁸ Ada beberapa alasan mengapa dalam penelitian kualitatif pengamatan dimanfaatkan sebesar-besarnya karena :

- a. Didasari atas pengalaman secara langsung.
- b. Memungkinkan untuk melihat dan mengamati sendiri, mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.
- c. Memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proposisional maupun pengetahuan yang secara langsung diperoleh data.
- d. Sering ada keraguan data yang bias.
- e. Memungkinkan peneliti memahami situasi yang rumit.
- f. Dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat.¹⁹

Dalam penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian lapangan maka, peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki.

Dalam observasi ini peneliti melakukan pengamatan dengan melihat langsung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan

¹⁸ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.203.

¹⁹ Lexy Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: Remaja Rosdakarya. 2016), hal.174.

Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Terkait proses pembuatan E-KTP serta melihat langsung fasilitas yang diberikan disdukcapil di Kabupaten Pidie kepada masyarakat yang mengurus E-KTP.

2) Wawancara

Dalam penggunaan teknik pengumpulan data lapangan dengan menggunakan wawancara dan atau interview dilakukan dengan membangun komunikasi dua arah antara komunikasi dan komunikator agar menimbulkan efek positi hampir sama dengan kuoisoner. Adapun sistem wawancara itu sendiri diklasifikasikan atas 2 yaitu wawancara tesruktur, wawancara semi terstruktur (*in-depth interview*).

Dalam penelitian ini, peneliti memilih melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) karena peneliti bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang komplek, yang sebagian besar beisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi.

Langkah awal yang peneliti lakukan yaitu menentukan narusumber, menyiapkan beberapa pertanyaan yang ingin ditanyakan kepada narasumber, mencatat atau merekam apa saja yang dijawab oleh narasumber kemudian peneliti menyimpulkan jawaban dari narasumber tersebut sebagai hasil penelitian. Dalam proses wawancara peneliti menetapkan 7 orang informan dengan menggunakan *purposive sampling* untuk diwawancarai sehingga mendapatkan jawaban yang sesuai dengan fokus penelitian peneliti terkait Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

3) Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang berbentuk tulisan dan gambar. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar seperti foto. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti menjadikan dokumentasi untuk informasi yang terkait isi dokumen sebagai bukti, data akurat terkait hasil dalam penelitian ini.²⁰

1.7.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan data

Pemeriksaan keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif. Teknik keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.²¹

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi. Triangulasi data pada hakikatnya merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data.²² Triangulasi merupakan suatu pendekatan terhadap pengumpulan data yaitu dengan mengumpulkan bukti secara seksama dari berbagai sumber yang berbeda-beda, dan sering kali menggunakan alat yang berbeda-beda atau mengacu pada

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 326.

²¹ Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007, hal. 330.

²² Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Jakarta: Instran Publishing, 2015, hal. 144.

perspektif teoritis yang berbeda. Triangulasi dapat dikatakan sebagai check-and-recheck informasi yang telah diperoleh.



BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut adalah:

Penelitian Pertama dari Ayudini Samudri yang berjudul ‘Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar’²³. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar dengan menggunakan teori yang dikemukakan Payne yakni sumber daya manusia, proses pelayanan, sarana dan prasarana sudah berkualitas namun belum maksimal.²³

Penelitian Kedua dari Ahmad Al Furqan “Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Merangin”. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis maka hasilnya adalah pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP adalah jaringan yang buruk, verifikasi data yang lama dipusat, sarana dan prasarana yang belum cukup, dan para pegawai yang masih kurang. Strategi yang dilakukan oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil dalam meningkatkan pelayanan dalam pembuatan E-KTP yaitu kerja sama yang baik antar pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil.²⁴

Berdasarkan dari kedua hasil penelitian terdahulu di atas membicarakan tentang bagaimana kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

²³ Ayudini Samudri, *Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2017

²⁴ Ahmad Al Furqan, *Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Merangin*, Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2018

Merangin. Oleh karena itu penelitian tersebut tidaklah jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan penulis. dalam penelitian ini penulis juga membicarakan bagaimana pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pidie.

2.2 Landasan Teori

Penelitian landasan teori perlu ditegakkan agar penelitian itu memiliki dasar yang kokoh, dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (trial and error).²⁵ Oleh karena itu dengan menciptakan landasan teori yang baik dalam penelitian akan menjadi salah satu hal terpenting, karena landasan teori menjadi sebuah landasan dalam penelitian itu sendiri.

2.2.1 Teori Pelayanan

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.²⁶ Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).²⁷ pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* (Bandung:Gramedia, 2012), hal. 52.

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 22.

²⁷ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), hal. 415.

meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.²⁸

2.2.1.2 Bentuk-bentuk Pelayanan

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (Tiga) macam yaitu:²⁹

1. Layanan secara lisan layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu

²⁸ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal 275.

²⁹ Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, (Jakarta: Haji Mas Agung, 1992), hal. 190.

memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

2. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

3. Layanan dengan perbuatan Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

2.2.2 Konsep pelayanan

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.³⁰ Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

³⁰ Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015), hal. 14.

publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³¹

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.³²

2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:³³

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar – benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.

³¹ Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. (Yogyakarta:2010), hal. 22.

³² Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.(Bandung: Reifika Aditama, 2017). hal. 17.

³³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hal. 246.

5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus irumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak – hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan

tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2015 : 40) diantaranya adalah :³⁴

1. Tidak atau kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, akibatnya mereka berjalan dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar inilah tidak adanya disiplin kerja.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya;
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani;
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa pelayanan;

³⁴ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hal 40.

5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
6. Tidak tersedianya pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir (2015 : 88) pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, yaitu .³⁵

1. Faktor Kesadaran Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi dalam perbuatan atau tindakan yang berikutnya. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Kesadaran kerja merupakan kesadaran dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya yang menyangkut penyelesaian dan pemberian hasil laporan kerja yang tepat dalam usaha meningkatkan hasil

³⁵ Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2015), hal. 88.

kerja. Kesadaran membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi dan pekerjaan itu sendiri. Kesadaran menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.

2. Faktor Aturan Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan Sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor Organisasi Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja

yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor Pendapatan Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dimana apabila faktor ini tidak diperhatikan bahkan tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian

bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.

6. Faktor Sarana Pelayanan Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pembantu sosial dalam rangka kepentingan orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Faktor ini mempengaruhi kualitas pelayanan karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan.

2.3. Konsep E-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Online, yang dimaksud dengan E-KTP adalah Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi.

KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi pada data base ke pendudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki

1 (satu) KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.¹ Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia semakin hari dituntut semakin lebih baik.³⁶

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 Pencatatan sipil tetapi apabila di luar hal tersebut edit data bisa langsung dilakukan di Kecamatan.
4. Pemohon melakukan perekaman data E-KTP, sidik jari iris mata di Kecamatan.
5. Petugas di Dinas dan tenaga perbantuan kecamatan melakukan pencetakan E- KTP.
6. Pemohon bisa mengambil E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa resitanda bukti sudah perekaman dari Kecamatan.³⁷

Mekanisme dalam pelayanan pembuatan E-KTP sebagai berikut :

1. Penduduk mengisi dan menandatangani formulir permohonan KTP WNI.
2. Penduduk membawa surat pengantar dari RT.
3. Petugas registrasi kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data.
4. Petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting (Buku Register).
5. Lurah/ Kasi Kelurahan menandatangani formulir permohonan KTP.
6. Petugas registrasi menyerahkan formulir permohonan KTP kepada Penduduk untuk dilaporkan kepada Kecamatan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.³⁸

³⁶ Mahmuda Pancawisma Febriharini. *Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan*. Vol. 5 No. 2, 2016

³⁷ 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

Pelaksanaannya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cara :

1. Penduduk menyampaikan formulir permohonan KTP yang dilampiri dengan kelengkapan berkas persyaratan sebagai dasar penerbitan KTP.
2. Petugas verifikator melakukan verifikasi dan validasi data penduduk.
3. Petugas operator melakukan entry perekaman data ke dalam data base kependudukan.
4. Petugas operator melakukan pencetakan KTP.
5. Kasi KK dan KTP melakukan paraf KTP samping kiri.
6. Kabid Pendaftaran dan Pendataan Penduduk melakukan paraf KTP samping kanan.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandatangani dan menerbitkan KTP.
8. Petugas menyerahkan KTP kepada pemohon. Dalam hal KTP diterbitkan karena pindah datang atau perpanjangan atau adanya perubahan data bagi WNI atau WNA, KTP lama ditarik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.³⁹

2.4 Teori Kependudukan

Penduduk adalah setiap warga negara yang tinggal di daerah dalam waktu enam bulan atau lebih, tetapi ada keinginan untuk menetap.⁴⁰ Komposisi penduduk dalam arti demografi adalah komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin. Kedua variabel ini sangat mempengaruhi pertumbuhan penduduk di masa mendatang. Misalnya suatu negara terdapat penduduk umur tua (45 tahun lebih) lebih banyak, maka dapat diharapkan negara tersebut mempunyai angka kelahiran yang rendah dan angka kematian yang tinggi, sehingga mengakibatkan pertumbuhan penduduk yang rendah. Definisi lainnya yaitu suatu daerah dalam wilayah negara yang ditandai oleh sejumlah kepadatan penduduk minimal

³⁸ 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

³⁹ 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

⁴⁰ Tri Setianingsih, *Kewarganegaraan*, 2004. hal. 13.

tertentu, kepadatan penduduk mana tercatat dan teridentifikasi pada satuan pemukiman yang kompak. Teori kependudukan ini berkaitan dengan E-KTP karena setiap penduduk harus mempunyai E-KTP sebagai tanda pengenal yang sah menjadi warga negara Indonesia.

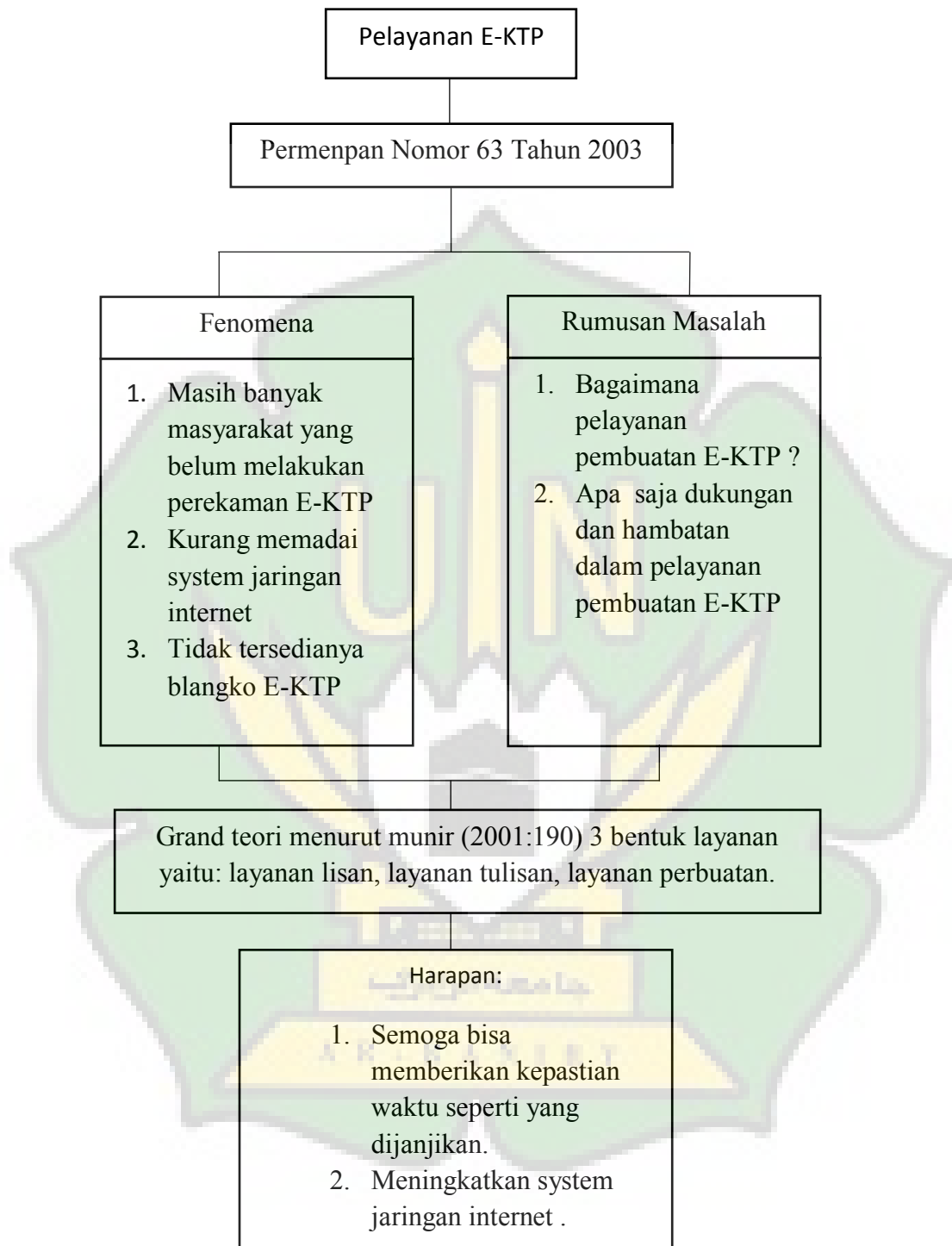
Pengetahuan tentang kependudukan adalah penting untuk lembaga-lembaga swasta maupun pemerintah baik di tingkat nasional maupun daerah. Perencanaan-perencanaan yang berhubungan dengan pendidikan, perpajakan, kemiliteran, kesejahteraan sosial, perumahan, pertanian, produksi barang dan jasa, jalan, rumah sakit, pusat pertokoan, dan pusat-pusat rekreasi akan menjadi lebih tepat apabila kesemuanya didasarkan pada data kependudukan.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah sebuah model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang ada kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Konteks yang dimaksud untuk kerangka penelitian.⁴¹

Dalam menjalankan sebuah penelitian yang membutuhkan kerangka berpikir, alangkah lebih baiknya jika hal tersebut mampu menjelaskan secara teoritis. Sekaligus juga bisa menjelaskan hubungan antara variable yang diangkat.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010) hal. 302.



BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Biografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pidie adalah salah satu Kabupaten di provinsi Aceh, Indonesia. Pusat pemerintahan kabupaten ini berada di Kota Sigli, Kabupaten Pidie merupakan Kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar ke 2 di Provinsi Aceh. Pidie memiliki beragam Potensi Wisata, Perkebunan, Keluatan, dan Sumber Daya Alam yang tersebar di 23 Kecamatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah Perangkat Daerah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten di bidang kependudukan dan pencatatan sipil; dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui SEKDA.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie terletak di Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Kota Sigli, Kabupaten Pidie, Aceh 24112. Dipimpin oleh Ramli Usman, SH MH. Ramli Usman dilantik sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pidie menggantikan Almarhum Efendi Usman yang meninggal terkonfirmasi positif terpapar Virus Corona (Covid-19) pada Agustus 2020. Namun penempatan Ramli Usman sebagai Kadis Dukcapil tanpa melalui proses seleksi Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama (JPTP).

Gambar 3.1 Jumlah Penduduk Dalam Kabupaten Pidie

JUMLAH PENDUDUK DALAM KABUPATEN PIDIE

NO_KEC	NAMA_KEC	JUMLAH PENDUDUK PIDIE		JUMLAH	LAKI-LAKI PEREMPUAN		JUMLAH	JML PENDUDUK 12 KE ATAS		JUMLAH
		LAKI	PEREMPUAN		UMUR 0-12 TAHUN	LAKI		PEREMPUAN		
3	BATEE	10.492	10.274	20.766	2.582	2.279	4.862	7.909	7.995	15.904
4	DELIMA	10.634	10.945	21.579	2.582	2.361	4.943	8.052	8.584	16.636
5	GEUMPANG	3.538	3.529	7.067	906	811	1.717	2.632	2.718	5.350
6	GLUMPANG TIGA	9.339	9.797	19.136	2.344	2.202	4.546	6.995	7.595	14.590
7	INDRAJAYA	11.434	11.862	23.296	2.708	2.512	5.220	8.726	9.350	18.076
8	KEMBANG TANJONG	10.656	10.968	21.624	2.379	2.276	4.655	8.277	8.692	16.969
9	KOTA SIGLI	9.780	10.131	19.911	2.323	2.130	4.453	7.457	8.001	15.458
11	MILA	4.935	4.965	9.900	1.191	1.104	2.295	3.744	3.861	7.605
12	MUARA TIGA	10.261	10.075	20.336	2.472	2.390	4.862	7.789	7.685	15.474
13	MUTIARA	10.232	10.578	20.810	2.440	2.238	4.678	7.792	8.340	16.132
14	PADANG TIJI	12.131	12.232	24.363	3.103	2.908	6.011	9.028	9.324	18.352
15	PEUKAN BARO	10.080	10.513	20.593	2.369	2.217	4.586	7.711	8.296	16.007
16	PIDIE	22.461	22.940	45.401	5.234	5.036	10.270	17.227	17.504	35.131
17	SAKTI	10.642	10.905	21.547	2.453	2.321	4.774	8.189	8.584	16.773
18	SIMPANG TIGA	11.448	11.930	23.378	2.688	2.644	5.332	8.760	9.266	18.046
19	TANGSE	13.488	13.625	27.033	3.151	3.075	6.226	10.317	10.550	20.867
21	TIRO/TRUSEB	4.283	4.332	8.615	1.064	999	2.063	3.219	3.333	6.552
22	KEUMALA	5.307	5.301	10.608	1.275	1.190	2.465	4.032	4.111	8.143
24	MUTIARA TIMUR	17.411	17.687	35.098	4.197	3.849	8.046	13.214	13.838	27.052
25	GRONG-GRONG	3.400	3.553	6.953	779	781	1.560	2.621	2.772	5.393
27	MANE	4.341	4.459	8.800	1.014	995	2.009	3.327	3.464	6.791
29	GLUMPANG BARO	5.466	5.833	11.299	1.296	1.244	2.540	4.170	4.589	8.759
31	TITEUJE	3.721	3.598	7.319	906	823	1.731	2.813	2.775	5.588
Jumlah		215.460	220.032	435.492	51.459	48.385	99.844	164.001	171.647	335.648

Jumlah penduduk merupakan banyaknya penduduk atau total penduduk pada suatu tempat tertentu, dan dari gambar di atas dapat dilihat bahwa penduduk Kabupaten Pidie berjumlah 45.401 jiwa. Jumlah penduduk laki-laki sebanyak 22.461 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 22.940 jiwa.

3.2 Susunan Dan Kedudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

3.2.1 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdiri dari

- a) Kepala Dinas.
- b) Sekretariat.
- c) Bidang Pendaftaran Penduduk;
- d) Bidang Pencatatan Sipil;
- e) Bidang Pengelolaan Data dan Dokumen Penduduk;
- f) UPTD; dan
- g) Kelompok Jabatan Fungsional.

3.2.2 Sekretariat, terdiri dari :

- a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- b) Sub Bagian Penyusunan Program; dan
- c) Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

3.2.3 Bidang Pendaftaran Penduduk, terdiri dari :

- a) Seksi Identitas Penduduk; dan
- b) Seksi Mutasi Penduduk dan Penduduk Rentan.

3.2.4 Bidang Pencatatan Sipil, terdiri dari :

- a) Seksi Pencatatan Kelahiran; dan
- b) Seksi Pencatatan Non Kelahiran dan Kewarganegaraan.

3.2.5 Bidang Pengelolaan Data dan Dokumen Penduduk, terdiri dari;

- a) Seksi Pengolahan Data dan Teknologi Informasi; dan
- b) Seksi Analisa Data, Informasi dan Dokumen Kependudukan.



3.3 Visi dan Misi DISDUKCAPIL Pidie

VISI:

“Terwujudnya Pelayanan Prima dan Terbentuknya Database yang Akurat”

MISI :

1. Pengembangan Kebijakan dan Sistem Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
2. Pengembangan dan Perpaduan Kebijakan Pengelolaan Informasi Hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
3. Peningkatan Sumber Daya Manusia
4. Mengembangkan Pranata Hukum dan Peran Serta Masyarakat Guna Memberikan Kepastian dan perlindungan hak hak Penduduk
5. Menyusun Perencanaan Kependudukan sebagai dasar Perencanaan dan Perumusan Pembangunan Daerah yang berorientasi Pada Peningkatan Kesejahteraan Penduduk
6. Sosialisasi dalam rangka Peningkatan Kesadaran Masyarakat
7. Memberikan pelayanan yang prima, tertib, teratur, transparansi dan pasti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1: menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4.1. Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini

dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

DISDUKCAPIL Pidie merupakan salah satu Dinas yang terkait langsung dengan pelayanan publik, sebagai Dinas yang memiliki tupoksi melaksanakan kewenangan dibidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil wajib memberi pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu.⁴²

4.1.1 Layanan Secara Lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat- syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan,yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang

⁴² Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, (Jakarta: Haji Mas Agung, 2001), hal. 190.

apa yang perlu dengan lancer, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di DISDUKCAPIL Pidie pada Tanggal 20 September 2021 sampai dengan Tanggal 30 September 2021, layanan lisan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu, petugas DISDUKCAPIL memberitahukan kepada masyarakat terkait tempat pengambilan nomor antrian, tempat perekaman dan tempat pengambilan E-KTP, petugas juga menjawab dengan baik semua pertanyaan masyarakat jika ada masyarakat yang kurang mengerti terkait pelayanan pembuatan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP pada tanggal 27 September 2021 terkait layanan lisan yang diberikan oleh petugas DISDUKCAPIL yaitu:

Pada saat proses pelayanan E-KTP berlangsung adanya pengarahan atau informasi dari kami petugas DISDUKCAPIL kepada masyarakat supaya tidak keliru terhadap informasi mengenai prosedur pembuatan E-KTP, tempat perekaman dan tempat pengambilan E-KTP, dan informasi lainnya terkait pembuatan E-KTP.

Hal serupa peneliti juga mewawancarai Staff Bidang Pembuatan E-KTP pada tanggal 29 September 2021 terkait layanan lisan yang diberikan oleh petugas DISDUKCAPIL yaitu:

Jika ada informasi yang keliru kami petugas DISDUKCAPIL selalu memberikan informasi kepada masyarakat dan tidak membedakan antara masyarakat satu dan lainnya.

Kemudian peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang mengurus E-KTP pada tanggal 29 September 2021 terkait layanan lisan yang diberikan oleh petugas DISDUKCAPIL yaitu:

Kami mematuhi segala peraturan yang sudah ditetapkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie terkait proses pembuatan E-KTP untuk mempercepat proses pelayanan E-KTP agar tidak terjadinya kendala.

4.1.2 Layanan Secara Tulisan

Layanan secara tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya. Layanan dalam bentuk tulisan ini bertujuan untuk dapat memuaskan pihak yang dilayani.

Dari hasil observasi yang peneliti lihat pada tanggal 20 September 2021 sampai tanggal 30 Oktober 2021 di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pidie, adapun pelayanan secara tulisan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Pidie yaitu sebagaimana terdapat pada gambar berikut:

Gambar 4.1 Layanan Prioritas



Sumber: Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie

Terlihat pada gambar di atas bahwa dengan adanya layanan tulisan itu, seluruh masyarakat yang tergolong dalam skala prioritas pastinya merasa sangat senang dan merasa sangat terbantu. Terutama untuk ibu hamil, disabilitas dan untuk masyarakat yang sudah lanjut usia. Layanan tulisan ini ditempel pada tempat pengambilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

Adapun layanan tulisan lainnya yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie berdasarkan hasil observasi peneliti pada Tanggal 20 September 2021 sampai dengan tanggal 30 September 2021 yaitu sebagaimana yang terdapat pada gambar berikut:

Gambar 4.2 Pengaduan dan informasi



Sumber: Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie

Pada gambar di atas terdapat ada tulisan layanan pengaduan dan informasi, pada layanan ini masyarakat dapat menyampaikan informasi, pengaduan, berkonsultasi, memberikan saran dan masukan dengan nyaman dan memperoleh

tanggapan yang baik dan profesional dari petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie. Dengan adanya layanan pengaduan dan informasi ini sangat memudahkan masyarakat yang mengurus E-KTP untuk membuat pengaduan jikalau ada pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. Dan masyarakat juga bisa menanyakan informasi terkait pelayanan pembuatan E-KTP di layanan pengaduan dan informasi jikalau ada informasi yang keliru. Layanan pengaduan dan informasi itu terdapat di sebelah kiri pintu masuk kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie.

Berdasarkan dari hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 September 2021 dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP terkait layanan tulisan yang terdapat pada kantor DISDUKCAPIL yaitu:

Memang benar di Kantor DISDUKCAPIL ini ada layanan prioritas untuk ibu hamil, orang sakit, dan orang yang sudah lanjut usia. Mereka juga menempel tulisan layanan pengaduan dan informasi, untuk memudahkan masyarakat membuat pengaduan dan mendapat informasi.

Hal serupa peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang mengurus E-KTP terkait layanan tulisan yang tertempel didalam Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Pidie pada tanggal 29 September 2021 yaitu :

Ada tulisan layanan prioritas yang ditempel di dekat pengambilan E-KTP, mereka lebih memprioritaskan ibu hamil, orang sakit, dan orang yang sudah lanjut usia. Kemudian juga ada tempat pengaduan dan informasi yang terletak didekat ruang perekaman E-KTP, jadi setiap masyarakat yang mendapat pelayanan yang tidak baik bisa melapor kesitu.

4.1.3 Layanan Dengan Perbuatan

Layanan dengan perbuatan pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

Adapun layanan dengan perbuatan yang dilakukan DISDUKCAPIL Pidie berdasarkan hasil observasi peneliti pada tanggal 20 September sampai tanggal 30 September yaitu, petugas DISDUKCAPIL mengarahkan semua masyarakat yang mengurus E-KTP untuk mengambil nomor antrian, dan menyediakan kursi untuk masyarakat yang antri menunggu perekaman E-KTP.

Adapun hasil wawancara peneliti pada tanggal 27 September 2021 dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP terkait layanan dengan perbuatan yang terdapat pada kantor DISDUKCAPIL yaitu:

Petugas Kantor DISDUKCAPIL menyediakan tempat untuk para antrian perekaman E-KTP dan petugas DISDUKCAPIL juga mengarahkan masyarakat untuk mengambil E-KTP bagi yang tidak tau dimana tempat pengambilan E-KTP yang sudah selesai di cetak.

Hal serupa peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang mengurus E-KTP pada tanggal 29 September 2021 terkait layanan dengan perbuatan yang terdapat pada kantor DISDUKCAPIL yaitu:

Pelayanan dengan perbuatan yang ada disini menurut saya sudah baik, petugas menyediakan tempat duduk yang layak untuk masyarakat yang mengurus E-KTP, sehingga masyarakat tidak capek-capek untuk berdiri menunggu antrian untuk melakukan perekaman ataupun menunggu E-KTP yang sedang proses cetak.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diteliti oleh peneliti, pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah berjalan dengan baik. Namun masih ada kendala, seperti kurang memadainya jaringan internet sehingga terhambatnya proses penerbitan E-KTP.

Berkaitan dengan hal ini, pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie ditinjau dari hasil observasi yang peneliti amati masih ada masyarakat yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh Staff Bidang penerbitan E-KTP, misalnya masih ada masyarakat yang harus datang dua kali, bahkan lebih untuk penerbitan E-KTP.

Berdasarkan hal tersebut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas DUKCAPIL Ramli Usman, SH MH Pidie terkait Pelayanan pembuatan E-KTP menyebutkan tanggal 27 September 2021 sebagai berikut:

Dalam proses pembuatan E-KTP sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan dilakukan pada saat jam kerja yang telah di tentukan. Namun dalam proses pembuatan KTP masih ada masyarakat yang datang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan atau diluar jam kerja.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dengan Kepala Dinas DUKCAPIL Pidie terkait Pelayanan pembuatan E-KTP bahwa sudah sesuai dengan prosedur namun kendalanya terlahir dari masyarakat yang kurang disiplin waktu sehingga terhambatnyan proses pembuatan E-KTP.

Hal serupa juga peneliti wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP menyebutkan tanggal 27 September 2021 sebagai berikut:

Pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL sudah berjalan sesuai prosedur dimulai dari pelayanan pengambilan antrian, perekaman, sampai

dengan proses percetakannya. Proses percetakan E-KTP hanya dalam waktu beberapa jam jika tidak ada kendala seperti, mati lampu dan kurang memadainya system jaringan internet.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie terkait Pelayanan pembuatan E-KTP bahwa sudah berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan waktu percetakannya tidak memakan waktu lama, kecuali ada kendala mati lampu atau kurang memadainya jaringan.

Hal serupa juga peneliti wawancara dengan Staff Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP menyebutkan tanggal 27 September 2021 sebagai berikut:

Pada proses pelayanan E-KTP setiap harinya memiliki target dalam percetakan KTP dalam (1) satu hari 200 keping KTP. Tetapi jika terjadi kendala jaringan maka Staff dan pegawai akan melakukan kerja hingga pada malam hari atau lembur untuk mencapai target dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat Kabupaten Pidie.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dengan Staff Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie terkait Pelayanan pembuatan E-KTP bahwa beliau mengatakan disetiap harinya memiliki target 200 keping percetakan E-KTP, apabila tidak mencapai target akibat adanya kendala kurang stabilnya jaringan, beliau dan pegawai lainnya melakukan kerja pada malam hari untuk menyelesaikan percetakan 200 keping E-KTP setiap harinya.

Selanjutnya peneliti wawancara salah seorang masyarakat fitri yang mengurus E-KTP pada tanggal 28 September 2021 mengatakan:

Bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pegawai DISDUKCAPIL sangat baik, dimulai dari mengarahkan mengambil nomor antrian, menyediakan kursi untuk para antrian, hingga mengarahkan untuk melakukan perekaman. Dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada DISDUKCAPIL Pidie sama sekali tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dengan Fitri masyarakat yang mengurus E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie terkait Pelayanan pembuatan E-KTP bahwa Pegawai DISDUKCAPIL sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dimulai dari pengambilan antrian, perekaman, hingga percetakan E-KTP, tanpa dipungut biaya.

Hal serupa peneliti wawancara Abdullah masyarakat yang mengurus E-KTP pada tanggal 29 September 2021, mengatakan:

Bahwa saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai DISDUKCAPIL Pidie, berbeda dengan tahun 2018, sekarang tidak memakan waktu lama, hanya menunggu beberapa jam saja E-KTP saya selesai di cetak, bahkan saya tidak perlu datang dua kali untuk pengurusan E-KTP. Sedangkan pada Tahun 2018 saya harus menunggu beberapa bulan untuk percetakan E-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dengan Abdullah masyarakat yang mengurus E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie terkait Pelayanan pembuatan E-KTP bahwa ada perbedaan pelayanan pembuatan E-KTP pada tahun 2018 dengan tahun 2021, pada tahun 2018 beliau harus menunggu lama, sedangkan pada tahun 2021 beliau tidak perlu lagi menunggu hingga berbulan-bulan.

Hal serupa peneliti wawancara Cut Muliana masyarakat yang mengurus E-KTP pada tanggal 29 September 2021, mengatakan:

Pada saat saya mengurus E-KTP pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik, dimulai dari mengarahkan pengambilan nomor antrian hingga perekaman E-KTP, namun untuk percetakannya saya harus menunggu besok karena kurang stabilnya jaringan sehingga terhambat percetakan E-KTP saya hari ini. Dan dalam pembuatan E-KTP ini sama sekali tidak ditarik biaya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti dengan Cut Muliana masyarakat yang mengurus E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie terkait Pelayanan pembuatan E-KTP bahwa pegawai DISDUKCAPIL tidak memilih-milih dalam memberikan pelayanan, semua diarahkan untuk pengambilan nomor antrian hingga sampai pada perekaman E-KTP, tanpa memungut biaya.

Dapat kita pahami dari hasil wawancara peneliti di atas bahwa pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie sudah baik. Dalam pelayanan pembuatan E-KTP pegawai DISDUKCAPIL tidak memilih-milih dalam memberikan pelayanan, semua masyarakat yang mengurus E-KTP diarahkan, dimulai dari pengambilan nomor antrian, perekaman E-KTP, hingga pengambilan E-KTP. Karena kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama DISDUKCAPIL agar terwujudnya pelayanan prima. Apabila tidak ada kendala seperti mati lampu dan kurang stabilnya jaringan waktu percetakan E-KTP hanya beberapa jam saja, jika kendala jaringan bisa memakan waktu sekitar 1 sampai 2 hari. Dan dalam pelayanan pembuatan E-KTP sama sekali tidak dipungut biaya.

4.2. Dukungan yang terdapat dalam proses pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Dukungan adalah suatu upaya yang diberikan kepada seseorang baik itu moril maupun material untuk memotivasi orang lain dalam melaksanakan suatu

kegiatan.⁴³

Dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk perlu adanya dukungan, dan dukungan yang dimaksud yaitu dukungan internal dan dukungan eksternal, adapun yang dimaksud dengan dukungan internal dan dukungan eksternal yaitu:

4.2.1. Dukungan Internal

Dukungan internal merupakan dukungan yang diberikan oleh sebuah instansi atau unit organisasi ke unit lain, atau kepada pegawai didalam sebuah organisasi atau instansi untuk mencapai tujuan tertentu.

Adapun dukungan internal dalam pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie berdasarkan hasil observasi peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP pada tanggal 27 September 2021 yaitu, adanya rasa menghargai hasil pekerjaan karyawan dan adanya kerja sama antar team dalam menyelesaikan proses pelayanan pembuatan E-KTP.

Terkait dukungan internal peneliti mewawancarai Kepala Dinas DISDUKCAPIL pada tanggal 27 September 2021 yaitu:

Dukungan internal disini tentu ada, salah satunya adanya kerjasama antar team dan rasa menghargai pendapat, jika tidak begitu maka suatu pekerjaan tidak bisa berjalan sesuai yang diinginkan.

Hal serupa peneliti juga mewawancarai Kepala Bidang pelayanan dan penerbitan E-KTP terkait dukungan internal yaitu:

⁴³ Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003).

Dukungan internal disini ada, karena disini kami sistem kerjanya kejar target, jadi kalau yang kerjanya hanya satu orang tidak sanggup menyelesaikan E-KTP sehari 200 keping, jadi tentu saja adanya kerja sama antar team. Dan kami disini sangat menghargai pendapat sesama team.

4.2.2. Dukungan Eksternal

Dukungan Eksternal merupakan dukungan yang diberikan oleh instansi atau suatu organisasi kepada masyarakat atau diluar organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Adapun dukungan eksternal dalam pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP pada tanggal 27 September 2021 yaitu, adanya pelayanan yang baik yang diberikan kepada masyarakat oleh petugas DISDUKCAPIL sehingga masyarakat yang mengurus E-KTP merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di DISDUKCAPIL Pidie.

Dukungan dan sebuah keberhasilan dalam pelayanan tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dapat di pahami ada beberapa faktor pendukung pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencaatatan Sipil Kabupaten Pidie. Maka yang menjadi pendukung pelayanan E-KTP diantaranya yaitu adanya peraturan dari pemerintah, adanya perekaman langsung kelapangan

yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Kepada Masyarakat, pembuatan E-KTP secara gratis dan juga adanya partisipasi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas DISDUKCAPIL Pidie terkait dukungan dalam pelayanan E-KTP pada tanggal 27 September 2021 mengatakan:

Kalau dukungan dari camat tidak ada, karena camat bukan petugas DISDUKCAPIL, pelayanan ini berhubungan langsung dengan masyarakat, jadi petugas DISDUKCAPIL langsung yang memberikan pelayanan. DISDUKCAPIL ini dari pusat, artinya pemerintah dokumen negara yang langsung ditangani oleh DISDUKCAPIL, tetapi kerjasama dengan instansi lain ada, contoh seperti kerjasama dengan Sekolah yang akan kami lakukan perekaman E-KTP terhadap anak umur 17 tahun keatas dengan memberikan izin perekaman, kemudian kerjasama lagi dengan Dinas Pendidikan, karena anak-anak sekolah berhubungan dengan Dinas Pendidikan, jikalau ada dukungan dari Dinas Kependidikan saat DISDUKCAPIL melakukan perekaman langsung ke sekolah, kami bisa meminta data langsung ke Dinas Pendidikan, kemudian mereka bisa memberi info langsung ke sekolah terkait perekaman E-KTP terhadap anak umur 17 tahun keatas.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas DUKCAPIL Ramli Usman, SH MH, diatas terkait dukungan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa ada dukungan dari Sekolah dan Dinas Pendidikan untuk memberikan izin dan data anak sekolah saat perekaman E-KTP terhadap anak umur 17 tahun keatas.

Hal serupa peneliti wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP DISDUKCAPIL Pidie terkait dukungan dalam pelayanan E-KTP pada tanggal 27 September 2021 mengatakan:

Tentu saja ada dukungan dari Pemerintah Daerah, contoh dari segi

dukungan anggaran dan dukungan kebijakan, karena tanpa dukungan dari Pemerintah Daerah kami tidak bisa berbuat apa apa untuk membantu masyarakat, karena visi misi kami membahagiakan masyarakat, jika masyarakat senang berarti kami sudah memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP DISDUKCAPIL diatas terkait dukungan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa adanya dukungan anggaran dan kebijakan dari Pemerintah Daerah untuk membantu masyarakat sesuai dengan Visi dan Misi DISDUKCAPIL untuk membahagiakan masyarakat.

4.3. Hambatan yang terdapat dalam proses pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie

Di zaman yang sekarang dengan berkembangnya kemajuan teknologi, kemajuan media informasi, media cetak dan elektronik yang semakin maju, kebutuhan pelayanan juga akan semakin meningkat. Sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan terjamin adanya kepastian waktu, maka pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sesuai harapan masyarakat. Namun, pelayanan publik yang ada di Pidie masih belum maksimal dengan apa yang diharapkan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta berbagai hal seperti sulitnya system jaringan yang membuat pelayanan publik tidak sesuai dengan yang dihararapkan masyarakat.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah

sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih ditemuinya hambatan.

Hambatan terbagi 2, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal:

4.3.1. Hambatan Internal

Hambatan internal adalah hambatan yang timbul dari dalam yang mengakibatkan terhambatnya proses produksi, seperti kurangnya persiapan.

Adapun hambatan internal yang terdapat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie yaitu, sering macet dan terbatasnya jaringan internet, sehingga pelayanan pembuatan E-KTP tidak berjalan secara maksimal.

Terkait hambatan internal yang terdapat pada Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie peneliti mewawancarai Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP pada tanggal 27 September 2021 yaitu:

Kalau hambatan internal disini sepertinya hanya kurang memadainya system jaringan internet sehingga terhambatnya proses percetakan, karena target percetakan E-KTP setiap harinya 200 keping, jika tidak sesuai target maka kami harus menyelesaikannya pada malam hari untuk memenuhi pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Hal serupa masyarakat juga mewawancarai salah satu masyarakat yang mengurus E-KTP Terkait hambatan internal yang terdapat pada Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie pada tanggal 27 September 2021:

Hambatannya paling Cuma jaringan, karena kemarin saya melakukan perekaman, namun untuk percetakan E-KTP tidak siap dalam satu hari dan

hari ini saya datang untuk mengambil E-KTP dan Alhamdulillah E-KTP saya selesai sesuai waktu yang dijanjikan.

4.3.2. Hambatan Eksternal

Hambatan eksternal adalah hambatan yang terdapat dari luar diri seseorang atau individu, yang meliputi lingkungan yang ada di sekitar, termasuk orang-orang terdekat. Berdasarkan hasil observasi peneliti, adapun hambatan eksternal yang terdapat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Pidie yaitu masih kurangnya pengetahuan masyarakat untuk melakukan perekaman E-KTP, sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).

Dari hasil dari observasi peneliti Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie masih kurang optimal, dilihat dari beberapa permasalahan, di antaranya yaitu kurang stabilnya jaringan internet, terbatasnya nomor antrian, dan masyarakat melakukan registrasi perekaman E-KTP pada saat dibutuhkan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Dinas DISDUKCAPIL Pidie pada Tanggal 27 September 2021 mengatakan:

Sejauh ini belum ada masalah yang signifikan namun masih banyak juga masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, bahkan diatas umur 17 tahun masih ada masyarakat yang belum memiliki E-KTP, dan pada saat pembuatan E-KTP banyak masyarakat yang datang diluar jam kerja DISDUKCAPIL.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas DUKCAPIL terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa tidak ada masalah yang signifikan, namun masih ada hambatan seperti banyak masyarakat yang

datang diluar jam kerja DISDUKCAPIL dan masih banyak juga masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP.

Hal serupa peneliti juga wawancara Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP pada Tanggal 27 September 2021 mengatakan:

Yang pertama masyarakat kita khusus orang Pidie membuat dokumen kependudukan disaat dibutuhkan atau disaat ada perlu,seharusnya yang berumur 17 tahun keatas langsung merekam E-KTP, tetapi untuk hambatan yang signifikan tidak ada, namun terkadang pegawai harus turun kelapangan untuk melakukan perekaman E-KTP.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang dan Penerbitan E-KTP DISDUKCAPIL terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa tidak ada masalah yang signifikan namun, masyarakat Pidie membuat dokumen kependudukan disaat dibutuhkan atau disaat ada perlu, dan terkadang pegawai harus turun kelapangan untuk melakukan perekaman E-KTP.

Hal serupa peneliti juga wawancara Staff Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP pada Tanggal 27 September 2021 mengatakan:

Hambatan yang sering terjadi dalam penerbitan E-KTP yaitu kurang stabilnya system jaringan interet sehingga terhambatnya proses percetakan, karena target percetakan E-KTP setiap harinya 200 keping, jika tidak sesuai target maka kami harus menyelesaikannya pada malam hari untuk memenuhi pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Staff Bidang pelayanan dan Penerbitan E-KTP DISDUKCAPIL terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa hambatan lainnya yaitu kurang stabilnya system jaringan internet sehingga terhambatnya proses percetakan E-KTP.

Selanjutnya peneliti wawancara salah seorang masyarakat yang mengurus E-KTP, Fitri pada tanggal 28 September 2021 mengatakan:

Selama proses saya mengurus E-KTP tidak ada hambatan, dimulai dari pengambilan nomor antrian sampai proses perekaman tidak ada kendala yang saya temui, kemarin saya melakukan perekaman, namun untuk percetakan E-KTP tidak siap dalam satu hari dan hari ini saya datang untuk mengambil E-KTP dan Alhamdulillah E-KTP saya selesai sesuai waktu yang dijanjikan.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Fitri masyarakat yang mengurus E-KTP terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa yaitu selama beliau mengurus pembuatan E-KTP tidak ada hambatan apapun dalam pelayanan pembuatan E-KTP, namun E-KTP tidak selesai dicetak dalam satu hari.

Hal serupa peneliti wawancara Abdullah masyarakat yang mengurus E-KTP pada Tanggal 29 September 2021 mengatakan:

Selama saya mengurus E-KTP dimulai dari pengambilan nomor antrian, perekaman E-KTP sampai percetakan tidak ada kendala yang saya alami, bahkan E-KTP saya siap hanya dalam beberapa jam saja, beda dengan tahun 2018 saya harus menunggu sampai berbulan-bulan karena tidak stabilnya jaringan dan tidak adanya blangko.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Abdullah masyarakat yang mengurus E-KTP terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa tidak ada kendala yang di alami beliau, beda dengan kepengurusan E-KTP 2018 yang beliau lakukan, beliau harus menunggu berbulan-bulan.

Tidak setiap harinya kurang stabil jaringan, terkadang ada E-KTP yang berhasil di cetak dalam satu hari, jikalau tidak stabilnya jaringan E-KTP bisa dicetak dalam 2 sampai 3 hari.

Hal serupa peneliti wawancara Cut Muliana masyarakat yang mengurus E-KTP pada Tanggal 29 September 2021 mengatakan:

Tidak ada hasil kepengurusan E-KTP saya hari ini, padahal saya datang dari jam 10 jauh-jauh untuk mengurus E-KTP, tetapi sampai saya disini saat ingin melakukan perekaman dan percetakan E-KTP malah tidak stabilnya jaringan, sehingga saya harus kembali lagi besok untuk melakukan perekaman E-KTP, jika besok E-KTP saya masih belum bisa dicetak mungkin saya harus kembali lagi lusa, karena tidak ada kepastian waktu yang bisa diberikan oleh pegawai disini.

Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Cut Muliana masyarakat yang mengurus E-KTP terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa pada saat ini hambatan yang signifikan yaitu tidak stabilnya jaringan, sehingga banyak masyarakat yang kecewa karena E-KTP mereka tidak bisa di cetak dalam satu hari.

Dari hasil Wawancara peneliti diatas dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah berjalan dengan Standar Operasional Prosedur. Dalam pelayanan Pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL kabupaten Pidie ada dukungan dari Pemerintah Daerah, yaitu dukungan kebijakan dan dukungan anggaran, guna untuk membantu dalam proses pelayanan pembuatan E-KTP. Kemudian, DISDUKCAPIL juga mendapat dukungan dari Dinas Pendidikan dan Sekolah,

yang membantu memberikan izin dan data anak-anak Sekolah yang belum melakukan perekaman.

Adapun hambatan yang signifikan yang sering terjadi dalam proses pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL kabupaten Pidie yaitu sering tidak stabilnya sistem jaringan internet sehingga proses pelayanan pembuatan E-KTP tidak bisa berjalan Secara maksimal.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sudah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dimulai dari mengambil nomor antrian, menyerahkan berkas permohonan ke petugas front office, petugas melakukan verifikasi dan validasi data, petugas melakukan perekaman data kedalam database kependudukan, petugas melakukan pencetakan E-KTP dan pemohon menerima E-KTP. Semua masyarakat yang mengurus E-KTP diberikan pelayanan yang baik dan diarahkan dari mengambil nomor antrian sampai kepengambilan E-KTP, petugas juga menyediakan tempat dan kursi untuk antrian yang mengurus E-KTP. Target pencetakan E-KTP setiap harinya 200 lembar E-KTP, dan dalam pelayanan pembuatan E-KTP sama sekali tidak di pungut biaya (gratis).
2. Dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie adanya dukungan dari Pemerintah Daerah, seperti dukungan anggaran dan dukungan kebijakan untuk membantu masyarakat dalam kepengurusan E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie juga bekerja sama dengan Sekolah dan Dinas pendidikan saat turun ke lapangan untuk melakukan

perekaman E-KTP bagi anak yang berumur 17 tahun ke atas, dengan meminta izin dan meminta data-data anak dari Sekolah.

3. Hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, sehingga petugas DISDUKCAPIL harus turun langsung ke lapangan untuk melakukan perekaman, Umumnya mereka melakukan perekaman E-KTP pada saat dibutuhkan atau pada saat diperlukan saja . Dan hambatan yang sering dialami yaitu tidak stabilnya jaringan internet sehingga proses perekaman dan pencetakan E-KTP tidak bisa dilakukan secara maksimal, bahkan masyarakat harus menunggu 1 sampai 2 hari untuk pencetakan E-KTP jikalau tidak stabilnya jaringan internet.

5.2 Saran

1. DISDUKCAPIL perlu melakukan perbaikan terhadap kapasitas jaringan internet agar terhindar dari kurang stabilnya jaringan, supaya proses pencetakan dan perekaman dalam pelayanan pembuatan E-KTP tidak terhambat lagi.
2. DISDUKCAPIL perlu melakukan sosialisasi tentang pentingnya E-KTP kepada masyarakat, minimal 1 bulan sekali, agar tidak ada lagi masyarakat yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan buku

- Ade Heryana, *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*, Universitas Esa Unggul. 2001.
- Ahmad Al Furqan, *Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kota Merangin*, Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2018.
- Ayudini Samudri, *Kualitas Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2017.
- Bambang Prasetyo, dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Cholid Narbuko, dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015.
- Dyckman, Dukes dan Davis, *Akuntansi Intermediate*, Penerbit : Erlangga, 2000.
- Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2015.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Lexy Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaa Karya, 2007.
- Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta:2010.
- Mardiasmo, *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi, 2004.
- Menteri Dalam Negeri Mendagri Tjahjo Kumolo.
- Moenir, *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta: Haji Mas Agung, 1992.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Nasution, *Metodelogi Penelitian*, Bandung: 2003.

- Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Pujileksono, *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Jakarta: Intran Publishing, 2015.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- 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.
- Sayuti Hasibuan, *Ekonomi Sumber Daya Manusia teori dan kebijakan*, Jakarta: LP3ES, 1996.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Gramedia, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1990.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama, 2017.
- Tri Setianingsih, *kewarganegaraan*, 2004.

Rujukan E-jurnal

- Mahmuda Pancawisma Febriharini. Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. Vol. 5 No. 2, 2016.
- Rahmawaty, Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Volume 4 Nomor 3, Maret 2016.

Rujukan skripsi

- Diana Sri Dewi Tarigan, Standar Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan E-Ktp Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat, Medan, Universitas Medan Area, 2017.
<http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/8456/1/138510002.pdf>
- Defra Alchindi Q, Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Pedurungan, Semarang Universitas Diponegoro, 2017.

<https://media.neliti.com/media/publications/96643-ID-analisis-kualitas-pelayanan-pembuatan-e.pdf>

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. <https://www.onesearch.id/Record/IOS4198.29480/Details>

Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan KTP.

Peraturan menteri dalam negeri republik indonesia nomor 74 tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Administrator Database Kependudukan.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Judul skripsi : Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

**pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Pidie**

**Informan : Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-
KTP, Staff Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP,
Masyarakat.**

a. Kepala Dinas

1. Bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie ?
2. Apa saja hambatan dan dukungan saat pelayanan pembuatan E-KTP ?

b. Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP

1. Apa saja hambatan dan dukungan saat pelayanan pembuatan E-KTP ?
2. Bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP terhadap masyarakat yang lumpuh atau tidak bisa mengikuti proses pembuatan E-KTP di kantor?
3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan E-KTP?
4. Apakah pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Pidie telah sesuai dengan SOP?
5. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pidie?

6. Apakah Disdukcapil ada melaksanakan kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat yang belum membuat E-KTP?
7. Apa keuntungan dari adanya E-KTP ?
8. Berapakah jumlah blangko yang dikeluarkan setiap perharinya ?

c. Masyarakat

1. Apa kendala yang terjadi saat pembuatan E-KTP
2. Apakah dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dikenakan biaya ?
3. Berapa lama waktu pencetakan E-KTP?
4. Bagaimana pelayanan dalam pencetakan E-KTP ?
5. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan E-KTP?

d. Staf Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP

1. Apa kendala yang sering dialami saat pembuatan E-KTP?
2. Berapa banyak target penyelesaian E-KTP dalam satu hari?
3. Bagaimana proses pembuatan E-KTP jika blangko telah habis?
4. Berapa lama biasanya masyarakat harus menunggu blangko?
5. Apakah Disdukcapil ada melaksanakan kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat yang belum membuat E-KTP?

Lampiran 2. Transkrip wawancara

a. Kepala Dinas

1. Bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie ?

➤ Sejauh sekarang ini pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL sudah sesuai dengan SOP, kami sudah memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Apa saja hambatan dan dukungan saat pelayanan pembuatan E-KTP ?

➤ Ada dukungan dari sekolah dan Dinas Pendidikan disaat kami perlu izin untuk perekaman ke lapangan dan data anak-anak sekolah yang belum melakukan perekaman. Kalau hambatannya tidak ada hambatan yang signifikan, tetapi sampai sekarang masih ada masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP, terus ada juga ,masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP diluar jam kerja DISDUKCAPIL.

b. Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP

1. Apa saja hambatan dan dukungan saat pelayanan pembuatan E-KTP ?

➤ Tentu saja ada dukungan kebijakan dan anggaran dari Pemerintah Daerah, karrena jika tidak ada dukungan tersebut kami tidak bisa berbuat-buat apa apa untuk membantu

masyarakat. Hambatannya, terkhusus untuk masyarakat pidie melakukan perekaman pada saat diperlukan, terkadang kami langsung yang harus turun kelapangan untuk melakukan perekaman.

2. Bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP terhadap masyarakat yang lumpuh atau tidak bisa mengikuti proses pembuatan E-KTP di kantor?

➤ Kami yang datang kelapangan untuk melakukan perekaman, tetapi percetakannya tetap di DISDUKCAPIL.

3. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan E-KTP?

➤ Untuk kepastian waktu kami tidak bisa memastikannya, jika tidak ada kendala jaringan E-KTP langsung selesai dalam 1 hari.

4. Apakah pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Pidie telah sesuai dengan SOP?

➤ Tentu, karena tanpa adanya SOP kami tidak bisa berkerja..

5. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Pidie?

➤ Alhamdulillah cukup, tetapi seandainya ada tambahan anggaran pasti kami akan menambahnya.

6. Apakah Disdukcapil ada melaksanakan kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat yang belum membuat E-KTP?

Ada, terkadang pada saat perekaman langsung kelapangan.

7. Apa keuntungan dari adanya E-KTP ?

➤ Banyak, dengan adanya E-KTP bisa mengurus SIM, ATM, dll.

8. Berapakah jumlah blangko yang dikeluarkan setiap perharinya ?

➤ 200 lembar.

c. Masyarakat yang mengurus E-KTP

FITRI:

1. Apa kendala yang terjadi saat pembuatan E-KTP ?

➤ Selama saya buat E-KTP tidak ada kendala apa-apa

2. Apakah dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dikenakan biaya ?

➤ Tidak ada, (gratis)

3. Berapa lama waktu pencetakan E-KTP?

➤ Satu hari, jika tidak ada kendala jaringan

4. Bagaimana pelayanan dalam pencetakan E-KTP ?

➤ Baik, pelayanan yang diberikan baik

5. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan E-KTP?

➤ Saya puas, karena pelayanannya baik.

ABDULLAH:

1. Apa kendala yang terjadi saat pembuatan E-KTP ?
 - Jaringan, sehingga tidak bisa dilakukan perekaman E-KTP
2. Apakah dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dikenakan biaya ?
 - Tidak ada, (gratis)
3. Berapa lama waktu pencetakan E-KTP?
 - E-KTP saya siap dalam beberapa jam, kecuali jikalau tidak ada jaringan
4. Bagaimana pelayanan dalam pencetakan E-KTP ?
 - Baik, petugasnya juga ramah-ramah
5. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan E-KTP?
 - Alhamdulillah puas, karena pelayanan yang diberikan sangat baik.

CUT MULIANA:

1. Apa kendala yang terjadi saat pembuatan E-KTP ?
 - Jaringan, sehingga tidak bisa dilakukan perekaman E-KTP
2. Apakah dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik dikenakan biaya ?
 - Tidak ada, (gratis)
3. Berapa lama waktu pencetakan E-KTP?

- E-KTP saya siap dalam beberapa jam, kecuali jikalau tidak ada jaringan
4. Bagaimana pelayanan dalam pencetakan E-KTP ?
- Baik, petugasnya juga ramah-ramah
5. Bagaimana kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pembuatan E-KTP?
- Alhamdulillah puas, karena pelayanan yang diberikan sangat baik.

d. Staf Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP

1. Apa kendala yang sering dialami saat pembuatan E-KTP?
- Jaringan.
2. Berapa banyak target penyelesaian E-KTP dalam satu hari?
- 200 keping.
3. Bagaimana proses pembuatan E-KTP jika blangko telah habis?
- Kami harus menunggu sampai blangko kembali ada, untuk masyarakat akan kami berikan surat keterangan bahwa telah melakukan perekaman.
4. Berapa lama biasanya masyarakat harus menunggu blangko?
- Sekitar 1 minggu.
5. Apakah Disdukcapil ada melaksanakan kegiatan sosialisasi terhadap masyarakat yang belum membuat E-KTP ?
- Ada, bahkan terkadang kami turun langsung kelapangan untuk perekaman E-KTP.

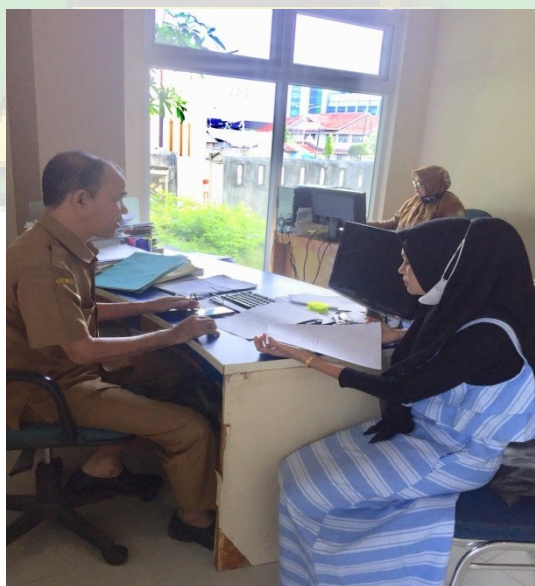
Lampiran 3. Pedoman Dokumen

1. Dokumentasi wawancara
 - a. Wawancara dengan Kepala Dinas



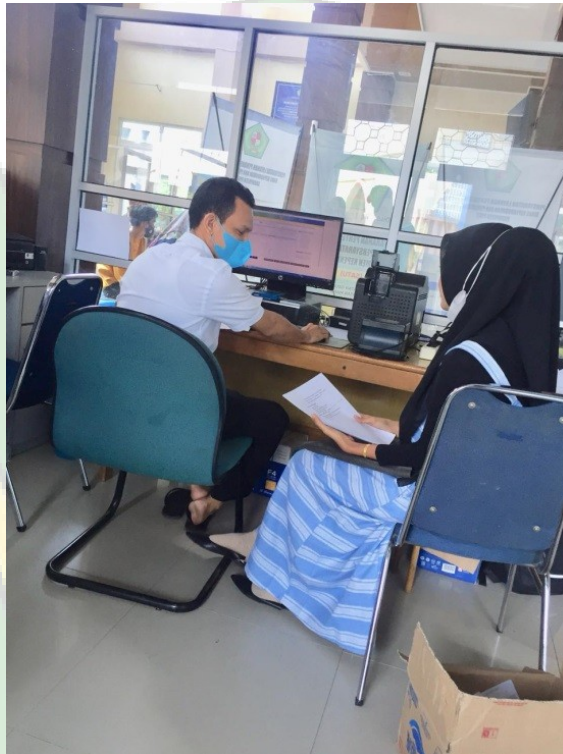
Keterangan: Wawancara terkait bagaimana pelayanan dan apa saja dukungan dan hambatan dalam proses pembuatan E-KTP pada DISDUKCAPIL Kabupaten Pidie. Wawancara dilakukan di ruang Kepala Dinas pada Tanggal 27 September 2021 pukul 10:50 WIB.

- b. Wawancara Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP



Ket: Wawancara terkait pelayanan dan hambatan dalam mengurus E-KTP. Wawancara dilakukan di DISDUKCAPIL dalam Ruang Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP pada tanggal 27 September.

c. Staff Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP



Keterangan: Wawancara terkait percetakan E-KTP dan hambatan yang sering terjadi, wawancara dilakukan di ruang percetakan E-KTP pada Tanggal 27 September 2021

d. Masyarakat

1. Fitri



Keterangan: Wawancara terkait kepuasan masyarakat dalam mengurus E-KTP, wawancara dilakukan di parkir DISDUKCAPIL pada Tanggal 27 September 2021

6. Abdullah



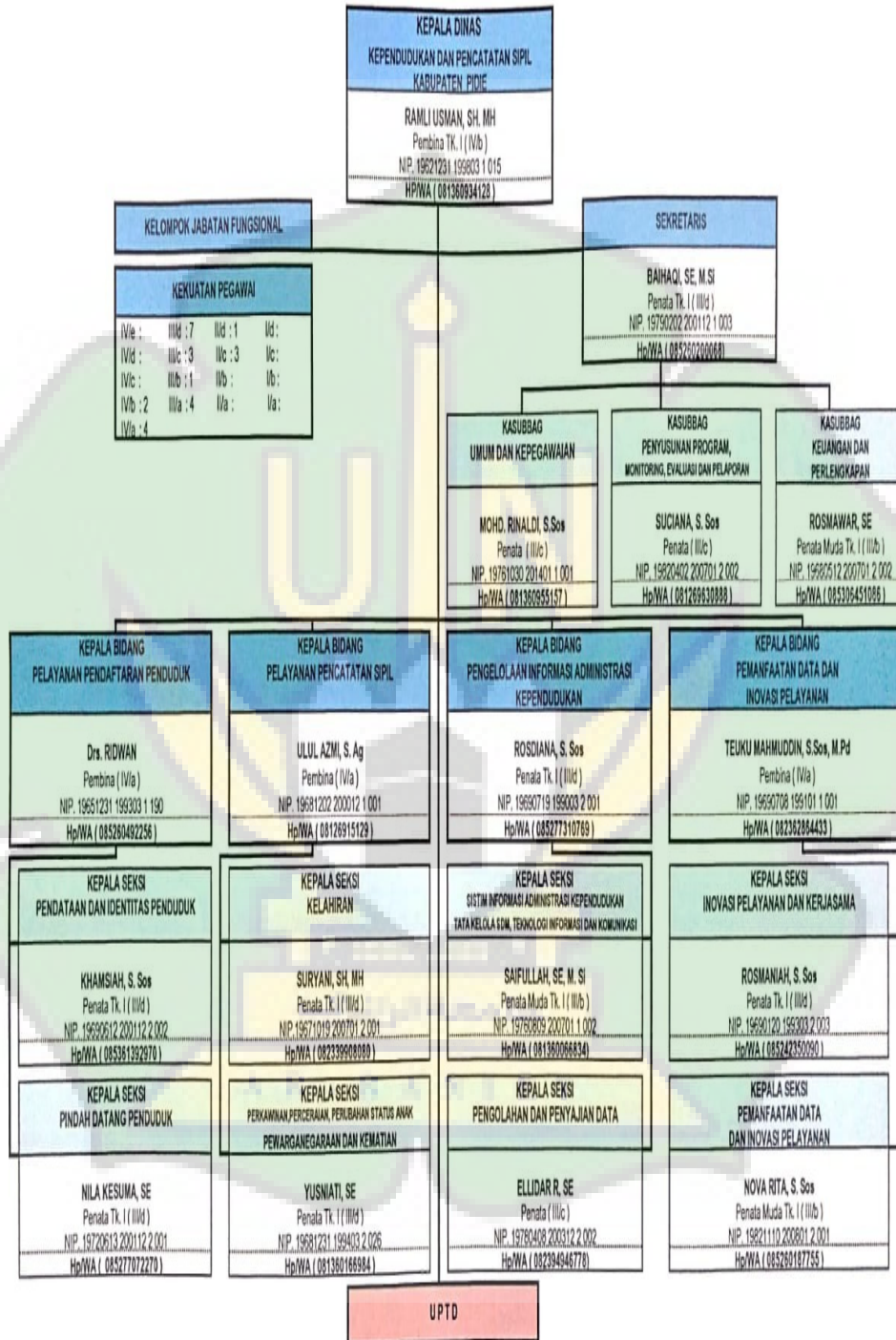
Keterangan: Wawancara terkait pelayanan pembuatan E-KTP, wawancara dilakukan di halaman DISDUKCAPIL Pidie, pada tanggal 27 September 2021.

7. Cut Muliana

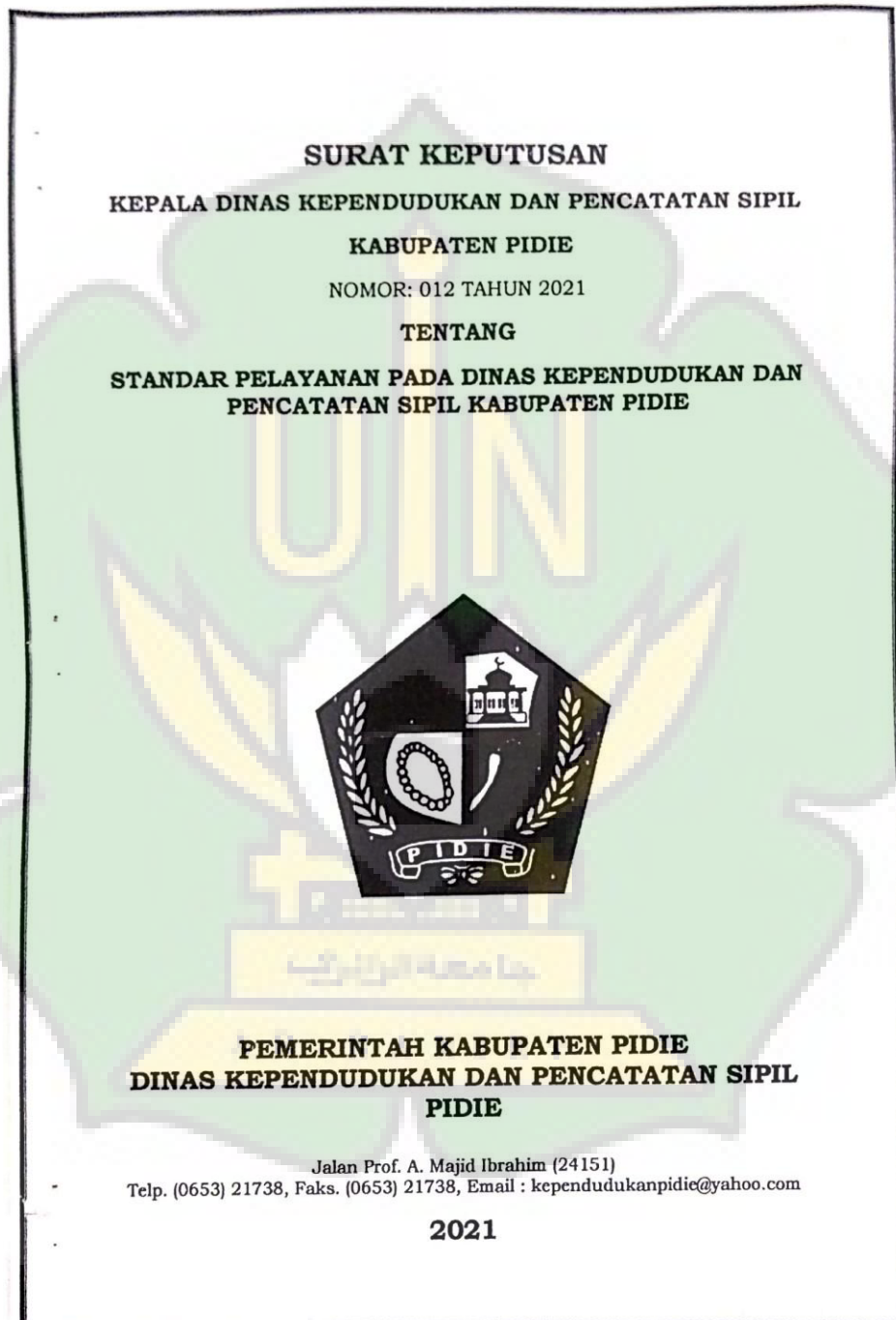


Keterangan: Wawancara terkait pelayanan pembuatan E-KTP, wawancara dilakukan di halaman DISDUKCAPIL Pidie, pada tanggal 27 September 2021.

2. Struktur Organisasi DIDUKCAPIL Kabupaten Pidie



3. Dokumentasi SOP DISDUKCAPIL Pidie





PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jln. Prof. A. Majid Ibrahim Sigli (24114)
 Telepon/Faks. (0653) 21738

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE**

NOMOR : 012 TAHUN 2021

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
 PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE**

BISMILLAHHIRRAHMANIRRAHIM

**KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN PIDIE,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie tentang Standar Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie;
- Mengingat :**
1. Undang - Undang Nomor 7 (Drt) Tahun 1956, tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara;
 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh;
 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;
 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;

6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
10. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Penduduk Rentan;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan;
19. Qanun Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

20. Qanun Kabupaten Pidie Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pidie;
21. Peraturan Bupati Pidie Nomor 12 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE.

KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:

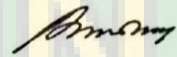
1. Kartu keluarga baru (tidak ada data dalam database siak);
2. Pecah kartu keluarga (kepala keluarga baru karena perkawinan);
3. Pecah kartu keluarga (kepala keluarga baru karena perceraian);
4. Pecah kartu keluarga (dalam satu kampung) (buat kartu keluarga baru);
5. Perbaiki kartu keluarga;
6. Kartu keluarga hilang atau rusak;
7. Penambahan anggota keluarga (kelahiran anak);
8. Perekaman dan penerbitan ktp elektronik;
9. Pengajuan cetak ktp elektronik (karena rusak);
10. Pengajuan cetak ktp elektronik (karena ktp elektronik hilang);
11. Pengajuan cetak ktp elektronik;
12. Penerbitan ktp rusak (karena perubahan elemen data pemilik ktp elektronik (perubahan status, ttd digital, foto, Alamat dll));
13. Penerbitan kartu identitas anak (kia);
14. Pindah antar propinsi, kabupaten/kota
15. Datang antar propinsi, kabupaten/kota;
16. Pindah datang dalam satu desa ;
17. Akta kelahiran;
18. Pembetulan akta pencatatan sipil;
19. Pembatalan akta pencatatan sipil;
20. Pencatatan perubahan nama;
21. Penerbitan akta kematian;
22. Penerbitan akta perkawinan;
23. Penerbitan akta perceraian;
24. Penerbitan pembatalan akta perceraian;
25. Penerbitan akta pengakuan anak;
26. Penerbitan akta pengangkatan anak

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Sigli

Pada Tanggal : Januari 2021 M
Jumadil Awal 1442 H

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE, ↓



RAMLI USMAN, SH, MH
PEMBINA TK.I
NIP. 19621231 199803 1 015



2. JENIS PELAYANAN: PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 7 (Drt) Tahun 1956, tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara; 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik; 6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015; 7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 8. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 10. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; 11. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; 15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; 16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Penduduk Rentan; 17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; 18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; 19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; 20. Qanun Kabupaten Pidie Nomor 4 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; 21. Qanun Kabupaten Pidie Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pidie; 22. Peraturan Bupati Pidie Nomor 12 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie;

2.	Persyaratan	<p>A. Perekaman dan Penerbitan KTP elektronik</p> <ul style="list-style-type: none"> > Fotocopy KK; > Berusia 17 Tahun atau sudah menikah > Surat pindah datang bagi penduduk yang pindah kewilayah domisili; > Fotocopi kutipan akta lahir/ijazah; <p>B. Pengajuan Cetak KTP elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karena Rusak <ul style="list-style-type: none"> > KTP Elektronik Lama > Fotocopi KK 2. Karena KTP Elektronik Hilang <ul style="list-style-type: none"> > Fotocopi KK > Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian 3. Karena Perubahan Elemen data pemilik KTP elektronik (perubahan status, ttd digital, foto, Alamat dll) <ul style="list-style-type: none"> > KK Asli > Fotocopi dokumen pendukung seperti, buku nikah, akta cerai, ijazah, rapor, akta lahir, sk, pasport dll.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil nomor antrian (manual/Website (petabaon.pidie.go.id)) 2. Menyerahkan berkas permohonan ke petugas front office; 3. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data; 4. Petugas melakukan perekaman data kedalam database kependudukan; 5. Petugas melakukan pencetakan KTP; 6. Pemohon menerima KTP;
4.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap serta jaringan normal.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Layanan	Dokumen Kartu Tanda Penduduk Elektronik
7.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran; 2. Website (petabaon.pidie.go.id) 3. Surat Pos: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie dengan alamat Jalan Prof. A. Majid Ibrahim Sigli.
8.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung Kantor; 2. Ruang Tunggu; 3. Ruang Pelayanan; 4. Tempat Parkir; 5. Seperangkat Komputer + IT; 6. Perangkat KTP Elektronik; 7. Server, UPS, Stabilizer; 8. Alat Tulis; 9. Meja dan Kursi; 10. Kotak Pengaduan/Saran; 11. Papan Informasi; 12. Papan Mekanisme Pelayanan; 13. Booklet/Brosur; 14. Kendaraan Operasional; 15. Telpn/Fax;
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami pengetahuan dibidang Administrasi Kependudukan; 2. Memiliki pengetahuan mekanisme pelayanan; 3. Menguasai penggunaan aplikasi SIAK;
10.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
11.	Jaminan Pelayanan	KTP elektronik diberikan dengan mudah, cepat dan transparan
12.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya petugas keamanan; 2. Dokumen KTP elektronik tanda tangan dibarcodet sehingga dijamin keasliannya.
13.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.
14.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas

4. Dokumentasi surat penelitian dan surat balasan penelitian dari kantor DISDUKCAPIL Pidie.

e. Surat penelitian

22/09/21 09:22

Document



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7857321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2152-Un.08/FISIP.I.PP.00.9.09/2021
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth.
Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pidie

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

Nama/NIM : **TRICIA VIVIANDA / 170802146**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Sigli,Aceh,Indonesia

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie*

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

Banda Aceh, 21 September 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 28 Februari
2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

e. Surat balasan penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Alamat : Jalan Prof. A. Majid Ibrahim
 Telp. (0653) 21263, Fax. (0653) 21738, Kode Pos. 24151

Sigli, 22 September 2021

Nomor : 103/222/2021

Lamp : -

Perihal : Penelitian Ilmiah Dalam Rangka
 Penulisan Skripsi

Kepada Yth :

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Pemerintahan Universitas Islam
Negeri Ar-Raniry

di-


Banda Aceh

Sesuai dengan surat Saudara Nomor: B-2152/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/09/2021 tanggal 21 September 2021 perihal tersebut di atas pada prinsipnya kami tidak keberatan menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian ilmiah untuk keperluan penulisan skripsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, terhitung mulai 27 September s/d 31 September 2021.

Selama penelitian harus mengikuti ketentuan yang berlaku pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berkelakuan baik dan sopan.

Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih.

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PIDIE


RAMLI USMAN, SH, MH
 PEMBINA TINGKAT I
 NRP-19621231 199803 1 015

Tembusan :

1. Pertinggal

5. Dokumentasi perekaman Pembuatan E-KTP

Perekaman data KTP Elektronik cukup 1 kali seumur hidup. Berikut ini Teknik perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

a. Tanda tangan digital



Tanda tangan digital adalah suatu tanda tangan biasa yang dibuat secara elektronik yang berfungsi sama dengan tanda tangan biasa pada dokumen kertas biasa. Dengan penggunaan tanda tangan digital tersebut, pelayanan dokumen kependudukan akan lebih mudah.

b. Sidik jari



Sidik jari yang direkam dari setiap wajib E-KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan.

f. Iris mata



Iris mata merupakan bagian tubuh manusia yang dapat digunakan sebagai pengenalan seseorang dengan tingkat keakuratan yang tinggi. Oleh karena itu, iris mata merupakan salah satu ciri yang disimpan pada KTP Elektronik yang akan diimplementasikan secara nasional.

g. Foto pasfoto



Foto KTP Elektronik dilakukan di ruang perekaman DISDUKCAPIL Pidie, di ambil oleh Staff Perekaman E-KTP.