

**NASKAH PUBLIKASI**

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP DI  
KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2017-2018**

Oleh:

Nurul Huda Irwan  
20150520224

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah  
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP  
NIK: 19910516201604 163 157

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik

Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si  
NIK: 19690822199603163038



Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si  
NIK: 19660828199403163025

# KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2017-2018

Nurul Huda Irwan<sup>1)</sup>, Muhammad Eko Atmojo<sup>2)</sup>

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Jl. Brawijaya, Geblagan, Tamantirto, Kasihan Bantul, Yogyakarta  
Email : [irwannurulhuda56@gmail.com](mailto:irwannurulhuda56@gmail.com)<sup>1)</sup>, [atmojoeko91@gmail.com](mailto:atmojoeko91@gmail.com)<sup>2)</sup>

## ABSTRAK

*This research was conducted to determine the performance of the Office of Population and Civil Registration Office of Kampar Regency in making E-KTP in Kampar Regency. Based on the background of the problem of unavailability of blank E-KTP or out and printing tools that are not available or lacking, so that people who want to do E-KTP recording only get a Certificate as a substitute for E-KTP which is valid for six months. The Service Office itself explained that the expiration of the E-KTP certificate was due to obstacles from the center because the procurement of the E-KTP blank was indeed at the center. The Kampar Regency Population and Civil Registration Service opened the E-KTP manufacturing service from 08.00 - 14.30 WIB, and the Office also carried out a program of picking up the ball to every District in Kampar District, making it easier for people who were far from this Service to do recording . In this research, the authors used a descriptive qualitative research method that is writing down the existence of objects, subjects, locations and solving problems where the authors carry out the research. Data collection techniques in the study were interviews and documentation. The conclusion of this study is that the performance of the apparatus in providing E-KTP services is optimal, but the ability of the apparatus to provide services must be increased so that the servants are given prim and get satisfaction from the community and that is the comfort of the community in the process of making E-KTP, facilities and infrastructure that must be more adequate.*

*Keyword :the performance, public service, E-KTP*

### 1. Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menjelaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk bisa melayani setiap warga negara (penduduk) untuk memenuhi hak dan juga kebutuhan dasarnya dalam lingkup pelayanan publik, suatu kegiatan yang harus sejalan dengan harapan dan tuntutan dari seluruh elemen masyarakat atau seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik yaitu menumbuhkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, tujuannya

agar upaya untuk memperjelas hak dan kewajiban setiap warga negara dan seluruh masyarakat demi terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik. Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh

karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat (Reza dkk, 2013).

Norma hukum sangat diperlukan untuk memberikan pengaturan secara rinci dan jelas dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dan juga untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik menjadi salah satu yang penting dinegara ini. Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintahan bersamaan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara atau penduduk tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 jelas telah menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk semua warga negara, seperti barang, jasa dan termasuk pelayanan administrative yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Dengan demikian pelayanan publik harus sesuai dengan standar peraturan yang telah dibuat untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi suatu instansi publik atau pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan operasional instansi pemerintahan. Dengan adanya pelayanan maka instansi publik atau pemerintahan menjadi institusi yang memiliki reputasi atau penilaian baik dengan berfokus kepada kepuasan publik. Pada intinya setiap manusia membutuhkan suatu pelayanan, bahkan tertera jelas bahwasanya pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri. Indonesia termasuk negara terbesar didunia, dengan cepatnya pertumbuhan masyarakat maka tidak memungkinkan lagi untuk melakukan pelayanan yang tradisional, karena dengan cara tradisional sudah tidak memadai dan tidak cocok lagi digunakan. Pelayanan publik yang lebih baik lagi sangat diperlukan, dengan adanya perubahan system tradisional ke modern akan memudahkan masyarakat sehingga tercapainya peningkatan program-program pemerintah dalam pembangunan dari sektor pelayanan E-KTP. Saat ini KTP menjadi E-KTP, kita ketahui bersama bahwa KTP kini telah berbasis elektronik atau biasa disebut E-KTP. Dengan adanya E-KTP meminimalisir seseorang untuk memiliki lebih dari satu KTP, dan mengurangi seseorang untuk berbuat curang. Namun terdapat berbagai keluhan dari masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP. Bukan hanya disatu daerah saja yang memiliki kendala dalam pembuatan E-KTP melainkan permasalahan ini juga terjadi dibeberapa daerah yang ada di Indonesia. Sering kali terjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat tidak puas akan pelayanan publik

yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, yang sering terjadi dalam pelayanan yaitu pelayanan yang kaku dan berbelit – belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, lambat dan fasilitas-fasilitas layanan.

Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar terdapat permasalahan seperti setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan terutama pengurusan atau pembuatan E-KTP sering memakan waktu yang lama dan alasannya kepala dinas tidak ditempat dan juga blanko yang tidak tersedia, sehingga masyarakat yang telah menunggu dari pagi waktu mereka sia-sia tidak membawa hasil apa-apa dan harus kembali lagi ke kantor ini. Pelayanan kurang memuaskan dalam segi keramahan kesopanan para pegawai kepada masyarakat. Seharusnya seorang pemberi pelayanan harus mengutamakan keramahan dan kesantunan karena dengan memegang prinsip ini akan adanya nyaman bagi masyarakat dalam mengurus administrasi publik. Permasalahan lainnya yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak ada, halaman kantor yang kecil, loket yang dibuka hanya satu sehingga mengakibatkan antri yang panjang.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh sebab itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya

bagi masyarakat. Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi suatu instansi publik atau pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan operasional instansi pemerintahan. Dengan adanya pelayanan maka instansi publik atau pemerintahan menjadi institusi yang memiliki reputasi atau penilaian baik dengan berfokus kepada kepuasan publik. Pada intinya setiap manusia membutuhkan suatu pelayanan, bahkan tertera jelas bahwasanya pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri.

## **2. Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dengan adanya penelitian menggunakan metode kualitatif proses temuan masalah akan lebih lengkap dan komprehensif. Penelitian kualitatif ini mengembangkan beragam metode yang saling terkait yang diharapkan dapat mengembangkan pemahaman atas pokok permasalahan yang sedang dihadapi. Penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut: (1) data penelitian diperoleh secara langsung dari lapangan, dan bukan dari laboratorium atau penelitian yang terkontrol; (2) penggalian data dilakukan secara alamiah, melakukan kunjungan pada situasi-situasi alamiah subyek; dan (3) untuk memperoleh makna baru dalam bentuk kategori-kategori jawaban, peneliti wajib mengembangkan situasi dialogis sebagai situasi ilmiah (Salim, 2006).

## **3. Pembahasan**

Secara administrasi pemerintah, Kabupaten Kampar terbagi dalam 21 Kecamatan, terdiri dari: Kecamatan Kampar

Kiri, Kecamatan Kampar Kiri Hulu, Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Kecamatan Gunung Sahilan, Kecamatan Kampar Kiri Tengah, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kecamatan Kuok, Kecamatan Salo, Kecamatan Bangkinang kota, dan Kecamatan Bangkinang, Kecamatan Kampar, Kecamatan Kampar Timur, Kecamatan Rumbio Jaya, Kecamatan Kampar Utara, Kecamatan Tambang, Kecamatan Siak Hulu, Kecamatan Perhentian Raja.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005). Kinerja merupakan hasil capaian kerja yang dinilai secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunagara, 2002).

Hasil penelitian mengenai kinerja aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan E-KTP tahun 2017, alat ukur yang digunakan adalah terdiri dari aspek Produktivitas, Aspek Kualitas Layanan, Aspek Responsivitas, dan Aspek Akuntabilitas. Kedua, peneliti akan membahas tentang pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar melalui prinsip yang telah dijelaskan pada KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan

yang terakhir kenyamanan. Ketiga, peneliti akan membahas faktor yang mempengaruhi kinerja aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan E-KTP.

Aspek produktivitas sebagai alat ukur dapat dinilai berdasarkan seberapa besar pelayanan publik untuk memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator yang penting. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam rangka mendekati pelayanan kepada masyarakat seperti halnya pelayanan E-KTP maka aparat harus memiliki kemampuan untuk menerbitkan E-KTP setiap harinya dan tingkat efisien dan efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP. Aspek produktivitas yang digunakan sebagai tolak ukur terbagi menjadi dua, yaitu unsur kemaksimalan dalam bekerja dan unsur tingkat efisien aparat dalam pembuatan E-KTP. Unsur produktivitas aparat mengenai tingkat kemaksimalan aparat bekerja sehari-hari dalam membuat E-KTP. Semakin aparat maksimal dalam bekerja membuat E-KTP setiap harinya maka tingkat produktivitas aparat sangat berpengaruh pada tingkat keberhasilan organisasi. Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah maksimal dalam memberikan pelayanan E-KTP dilihat dari produktivitas yang dihasilkan aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan juga bekerja telah sesuai dengan SOP yang berlaku.

Aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah efektif dalam memberikan pelayanan dilihat dari semua staff yang tidak ada bersantai-santai dan mengobrol saat jam kerja dan berada pada ruangnya masing-masing. Dengan demikian sumberdaya manusia harus

juga disertai dengan kelengkapan sarana dan prasarana, agar SDM memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Disini dapat dilihat bahwa SDM yang bagus namun sarana dan prasarana dikantor yang tidak mendukung akan menghambat pelayanan yang diberikan. Para pegawai juga sudah memiliki kemampuan dalam mempergunakan peralatan yang ada dalam mendukung pembuatan E-KTP. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada tujuan instansi yang telah direncanakan, dan sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah efektif dalam memberikan pelayanan dilihat dari semua staff yang berkaitan dalam pelayanan atau pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar semuanya ikut bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dan tidak terlihat pegawai yang bersantai-santai dan juga atasan yang selalu rutin mengontrol kerja pegawai yang terlihat bersantai demi untuk memberikan pelayanan yang efektif. Dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan motivasi kerja membutuhkan kontrol dari pimpinan agar kinerja dari para pegawai dapat meningkat. Jika tidak adanya kontrol dari pimpinan maka sumber daya manusia, sarana dan prasarana tidak akan berhubungan dengan kinerja karyawan.

Aspek layanan kepada pelanggan dapat diukur melalui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Semakin maksimal pelayanan publik yang diberikan maka kualitas layanan kepada pelanggan dapat memberikan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat diukur melalui hasil pelayanan yang diberikan aparat. Untuk mengetahui seberapa besar layanan kepada pelanggan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar peneliti menggunakan dua unsur yaitu kecepatan pelayanan pada saat pembuatan E-KTP dan perlakuan yang diberikan aparat pada saat pelayanan E-KTP.

Kualitas layanan kepada pelanggan yang diberikan pemerintah pada dasarnya dituntut untuk sebaik mungkin agar masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang prima. Pemberian pelayanan yang cepat, tepat dan akurat dapat menunjukkan bahwa aparat dalam memberikan kualitas layanan kepada pelanggan adalah maksimal. Kecepatan aparat pada saat pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat diukur berdasarkan hasil pelayanan.

Unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah baik dilihat proses pembuatana E-KTP yaitu untuk perekaman hanya membutuhkan waktu 15 menit saja. Mulai dari perekaman sidik jari, perekaman iris mata, pengambilan foto wajah dan yang terakhir tanda tangan. Jika jaringan dan printer dalam keadaan bagus kantor ini hanya membutuhkan 20 menit saja sampai pencetakan E-KTP. Dapat disimpulkan bahwa kecepatan penyelesaian tergantung pada sarana dan prasarana. Kinerja pegawai tergantung pada sarana dan prasarana yang

disediakan. Namun dikantor ini, kendala bukan dari internal kantor, namun memang terkendala dari pusat.

Perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang telah dilakukan pemerintah. Semakin baik sikap yang diberikan petugas semakin sopan maka masyarakat akan merasa puas. Perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dapat diukur dari kesopanan dan keramahan petugas. perlakuan aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah adil tidak membeda bedakan namun yang harus diperbaiki yaitu keramahan dan kesopanan para pegawai dalam melayani masyarakat. Etika merupakan suatu tindakan yang mengatur tingkah laku manusia dalam bermasyarakat. Tingkah laku butuh diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku dimasyarakat. Untuk mewujudkan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat faktor utamanya adalah dari faktor manusia yang memberikan pelayanan. Pegawai yang melayani masyarakat harus memiliki kemampuan melayani pelanggan dengan tepat dan cepat. Pegawai harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab terhadap masyarakat.

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kampar maka peneliti menggunakan aspek responsivitas. Aspek ini dibagi menjadi dua unsur yaitu unsur daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dan ketetapan solusi yang diberikan aparat pada saat masyarakat mengalami permasalahan dalam pembuatan E-KTP.

Unsur daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan merupakan kemampuan untuk merespon atau daya tanggap dalam memahami, mengenali, dan memberikan tanggapan atau solusi mengenai apa yang dibutuhkan atau diharapkan masyarakat. Kepekaan atau perhatian aparat sangat diperlukan dan dapat diukur melalui program pelayanan yang sesuai dengan harapan, keinginan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat diukur dari seberapa besar aparat mengenali dan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan E-KTP. Untuk daya tanggap di Dinas ini masih kurang, karena masyarakat tidak mendapatkan kepastian waktu yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dan juga dinas ini juga menjelaskan bahwa keterlambatan atau tidak ada kejelasan waktu tergantung pada pusat karena blangko langsung dikirim dari pusat. Permasalahan yang terjadi memang bukan dari internal dari dinas ini, permasalahan ini memang terkendala dari pusat yaitu blangko, jaringan yang sering bermasalah, dan juga printer yang belum memadai yang tidak seimbang dengan masyarakat yang akan melakukan pencetakan E-KTP. Dinas ini juga sudah berupaya untuk memaksimalkan dalam pencetakan E-KTP, dengan meminta bantuan

hibah printer dari bank Riau, dengan ini akan membantu memaksimalkan dalam pencetakan E-KTP. Peneliti melihat pada tahun 2018 kinerja dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil meningkat, dilihat dari jumlah pencetakan E-KTP yang meningkat.

Responsivitas merupakan suatu ukuran seberapa jauh daya tanggap penyedia terhadap harapan, keinginan, aspirasi dan tuntutan pelanggan. Responsivitas muncul ketika pelanggan dalam melakukan pelayanan seperti E-KTP misalnya mengalami permasalahan. Tujuannya yaitu agar segera memberikan solusi sebaik mungkin agar pelanggan merasa puas. Kendala yang juga dihadapi aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yaitu minimnya ketersediaan balngko E-KTP dikarenakan material tersebut pengadaannya terpusat, tetapi dengan kebijakan pemerintah pusat dalam rangka mengatasi kekosongan, sementara bagi penduduk yang ingin memiliki identitas diri selagi menunggu tersedianya blangko dibuatlah Surat Keterangan Penduduk yang mempunyai kekuatan hukum sama dengan E-KTP sebagai E-KTP yang berlaku sementara yakni selama enam bulan .

Aspek akuntabilitas sebagai alat ukur dapat dinilai melalui seberapa besar pertanggungjawaban aparat dalam memberikan program dan kebijakan sesuai apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh sebab itu aparat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar harus memberikan pelayanan yang baik dengan oenuh tanggung jawab kepada masyarakat. Alat ukur akuntabilitas terbagi dua unsur, yaitu unsur pertanggungjawaban aparat

dalam memberikan informasi mengenai persyaratan pembuatan E-KTP, dan unsur pertanggung jawaban dalam memberikan pelayanan E-KTP. Unsur pertanggungjawaban aparat dalam memberikan kejelasan proses pemerintahan akan memberikan kontribusi yang sangat penting terhadap efektivitas

Pengelolaan manajemen pemerintahan. Kejelasan informasi akan menggambarkan tentang kualitas komunikasi antar institusi. Kejelasan informasi yang diberikan biasa berupa program, pelayanan publik dan kebijakan. Semakin baik organisasi memberikan informasi secara jelas, cepat dan akurat maka dapat dikatakan organisasi tersebut semakin bertanggungjawab. Oleh sebab itu, dalam rangka mendekati pelayanan kepada masyarakat aparat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar harus memberikan informasi yang jelas, cepat dan akurat kepada masyarakat mengenai persyaratan dan proses pembuatan.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah bertanggungjawab dalam memberikan informasi, karena sudah melakukan sosialisasi disetiap kecamatan dalam persyaratan pembuatan E-KTP, dimana dalam pengurusan E-KTP hanya memerlukan Kartu Keluarga saja. Pertanggungjawaban aparat adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh *stake holders*. Pertanggungjawaban aparat memberikan pelayanan yang dapat dilihat dari kepuasan masyarakat akan pelayanan yang di



dapatkannya. Seperti pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dapat dinilai dari pertanggung jawaban aparat dalam memberikan pelayanan.

Tanggungjawab aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah bertanggungjawab dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam persyaratan pembuatan E-KTP, hanya membawa Kartu Keluarga saja tanpa harus mengurus surat pengantar. Pelayanan pembuatan E-KTP dilayani setiap hari Seni sampai Jumat dibuka pukul 08.00 sampai 14.30.

Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih belum maksimal. Namun untuk kesederhaan sudah diterapkan. Selain itu untuk kejelasan sudah menerapkan prinsip kejelasan, Dinas ini memberikan kejelasan persyaratan dan biaya. Kemudian dalam menerapkan prinsip kepastian waktu masih belum maksimal, karena belum jelasnya E-KTP bisa diambil, karena keterbatasan blanko. Dalam hal sarana dan prasarana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih sangat kurang, dilihat dari ruang tunggu dan parkir yang tidak memadai karena lahan yang dimiliki sempit. Dengan kondisi yang demikina maka perlu direalisasikan pembangunan kantor ini.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penemrima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan ,

publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakann oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dimana instansi pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik, sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik melalui birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi public tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang diamanatkan dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Priansa, 2017).

Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih belum maksimal. Namun untuk kesederhaan sudah diterapkan. Selain itu untuk kejelasan sudah menerapkan prinsip kejelasan, Dinas ini memberikan kejelasan persyaratan dan biaya. Kemudian dalam menerapkan prinsip kepastian waktu masih belum maksimal, karena belum jelasnya E-KTP bisa diambil, karena keterbatasan blangko. Dalam hal sarana dan prasarana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih sangat kurang, dilihat dari ruang tunggu dan parkir yang

tidak memadai karena lahan yang dimiliki sempit. Dengan kondisi yang demikian maka perlu direalisasikan pembangunan kantor ini.

#### 4. Kesimpulan

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar diperlukan adanya peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal, optimal dan efisien, seperti ruang pelayanan yang ditambah dengan tempat duduk, pengadaan alat, MCK, parkir, karena hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dinas ini.

Jaminan Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat melalui pengetahuan, kesopanan serta kemampuan. Dalam hal ini aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar lebih baiknya diberikan pelatihan khusus pegawai secara rutin agar dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP.

Empati aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar perlu untuk ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian masyarakat seperti kemampuan aparatur harus bisa berkomunikasi secara efektif, dalam hal ini aparatur harus bisa menginformasikan tentang tatacara pembuatan E-KTP, kendala-kendala sebagai penghambat penyelesaian E-KTP sehingga masyarakat memahami.

#### 5. Daftar Pustaka

- Rivai, Vethzal, Basri. (2005). *“Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada”.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Reza, Fahmi. Siti Rochmah. Siswidiyan. (2013). *“Analisis Pengaruh Pelayanan Publik (Studi Tentang pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)”*. *Jurnal administrasi publik, Vol.1 No.5*
- Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial: Buku Sumber untuk Penelitian Kualitatif edisi kedua*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

