

SINOPSIS

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja aparat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan E-KTP di Kabupaten Kampar. Berdasarkan latar belakang masalah tidak tersedianya blangko E-KTP atau habis dan alat pencetakan yang tidak tersedia atau kurang, sehingga masyarakat yang ingin melakukan perekaman E-KTP hanya mendapatkan Surat Keterangan sebagai pengganti E-KTP yang berlaku selama enam bulan. Pihak Dinas sendiri menjelaskan bahwa habisnya blangko E-KTP tersebut dikarenakan kendala dari pusat karena pengadaan blangko E-KTP memang berada pada pusat. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar membuka pelayanan pembuatan E-KTP mulai dari pukul 08.00 sampai 14.30 WIB, dan Dinas ini juga melaksanakan program jemput bola ke setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar, sehingga memudahkan masyarakat yang lokasinya jauh dari Dinas ini untuk melakukan perekaman.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu menuliskan keberadaan objek, subjek, lokasi dan penyelesaian persoalan ditempat penulis melaksanakan penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian adalah wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan E-KTP masih kurang maksimal. Dilihat dari aspek kualitas layanan kepada pelanggan dan juga faktor pendukung yang mempengaruhi kinerja masih kurang maksimal, sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP sudah optimal, namun kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan harus ditingkatkan lagi agar pelayan yang diberikan prima dan mendapatkan kepuasan dari masyarakat dan juga yang harus ditingkatkan yakni kenyamanan masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP, sarana dan prasarana yang harus lebih memadai.

Kata kunci: Kinerja, pelayanan, E-KTP