

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

Dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil analisis yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai kinerja aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan E-KTP tahun 2017-2018. 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, dan yang terakhir peneliti akan menyimpulkan hasil analisis dari data yang telah dipaparkan.

#### **A. Alat Ukur Kinerja**

##### **1. Aspek produktivitas aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 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 mendekatkan 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa dalam unsur tingkat kemaksimalan aparat dalam pembuatan E-KTP yang diberikan aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih kurang maksimal, peneliti mewawancarai masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP di Dinas ini pada tahun 2017 yaitu Bapak Arlis yang bertempat tinggal di Bangkinang Kota Ibu kota Kabupaten Kampar menyatakan bahwa:

*“waktu saya membuat E-KTPlalu, ada beberapa kendala yang dihadapi yaitu KTP saya belum bisa dicetak karena mesin cetak mengalami kerusakan, yang harusnya ada mesin cetak cadangan, ya bisa dilihat ini kinerja kantornya belum maksimal”*

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, aparat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil belum memberikan kinerja yang maksimal dan belum memberikan pelayanan yang maksimal dalam bekerja untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat Kabupaten Kampar. Wawasan aparat dalam mengoperasikan alat perekaman E-KTP sebenarnya sudah ahli cepat dan tanggap, namun terkendala dalam mesin pencetakan.

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Badri selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, menyatakan bahwa:

*“kita uda memberikan pelayanan yag maksimal kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan prima, namun ya untuk pembuatan E-KTP memang sering terkendala, seperti mesin pencetak yang sering mengalami kerusakan, ini dikarenakan kantor masih memiliki satu mesin, belum dapat hibah dari bank riau. Ya kalau masalah blanko itu masalah dari pusat bukan dari kantor ini, kita sudah mencetak kurang lebih 200 E-KTP setiap harinya, itu sudah bagus dengan alat yang terbatas. ”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa aparat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah memberikan pelayanan yang maksimal dilihat dari jumlah E-KTP yang dicetak mencapai 200 perharinya pada tahun 2017 sampai 2018, namun memang terkendala pada mesin pencetakan yang belum maksimal, dikantor hanya tersedia satu mesin saja dan juga pada tahun 2017 ada terkendala blanko yang kurang, dimana masalah blanko memang permasalahan dari pusat bukan dari kantor ini.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa 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.

Produktivitas tingkat efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP adalah hal yang dianggap akan berhasil atau mencapai hasil yang diinginkan, efektivitas aparat dalam melakukann suatu pekerjaan dapat dilihat dari sejauh mana aparat menghasilkan sesuatu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa dalam unsur tingkat efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah efektif, dalam wawancara yang dilaukan terhadap Ibu Hasni menyatakan bahwa:

*“semua pegawai tampak melakukan pekerjaannya masing-masing, pada sibuk diruangannya tidak ada yang terlihat bersantai-santai saat jamkerja, dan tidak ada pula yang terlihat dikantin”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa 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.

Hal ini sama dengan pernyataan yang disampaikan oleh selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Badri yang menyatakan bahwa:

*“Ya saya sering mengontrol juga ke bawahan, jika ada yang terlihat santai atau leha-leha saat jam kerja yang sibuk langsung saya tegur aja”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat dan juga Bapak Badri rutin melakukan kontrol terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan demi pelayanan yang efektif. Apabila didapatkan pegawai yang santai dan mnegobrol yang tidak berkaitan dengan pekerjaan langsung diberi teguran. Dengan demikian kualitas sumber daya manusia membutuhkan kontrol dari kepemimpinan agar kinerja pegawai dapat meningkat dalam melayani masyarakat, dengan adanya kontrol dari pimpinan dapat memberikan perbaikan dan evaluasi terhadap

kinerja dari bawahan. Maka dari itu kontrol dari atasan sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam suatu instansi, agar para pegawai dapat bekerja lebih baik sehingga menghasilkan pelayanan yang prima kepada masyarakat, juga menambah rasa tanggung jawab terhadap suatu yang sedang dikerjakan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai tingkat efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat disimpulkan bahwa 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.

## **2. Aspek Kualitas Layanan Kepada Pelanggan Dalam Pembuatan E-KTP**

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.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan dinilai sudah maksimal. Dalam hal ini untuk menguatkan penelitian ini maka peneliti mewawancarai masyarakat yang telah berurusan dalam pembuatan E-

KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

yaitu Bapak Ismail, menyatakan bahwa:

*“untuk kecepatan proses pembuatan ya lancar, cepat aja ga bertele-tele. Sekitar 15 menit saja itu uda selesi perekaman, mulai dari pengambilan foto sampai tanda tangan,yang membuat lama itu ya angtriannya,karna setiap hari banyak yang melakukan pengurusan KTP, dan untuk saat ini E-KTP jadi dalam satu hari,masyarakat mendaftarkan terus sekitasrn jam 2 sudah bisa diambil”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa untuk proses pembuatan E-KTP mulai dari perekaman E-KTP tidak memakan waktu yang banyak hanya membutuhkan 15 menit saja perekaman telah selesi, mulai dari pengambilan foto sampai yang terakhir sidik jari.

Pernyataan diatas juga disampaikan oleh selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Badri menyatakan bahwa:

*“Untuk perekaman hanya membutuhkan 10-15 menit saja, tidak memakan waktu yang banyak kalua untuk perekaman, Presiden telah memerintahkan untuk pengurusan E-KTP selesi satu jam, pihak kita juga bisa selesi lebih dari satu jam, yang penting ya jaringan internet saja, karena jaringan tsering terjadi gangguan dan ini penyebab urusan E-KTP menjadi lamban. Jika jaringan internet lancar dan printer bagus, tiap E-KTP bisa seseleidalam satu hari.Jika terjadi kendala misalhnya blanko yang kosong paling lama ya 14 hari jadi ”*

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa proses pembuatan mulai dari perekaman sampai pencetakan bisa selesai dalam waktu dua puluh menit atau dalam sehari jadi, jika tidak terkendala oleh jaringan dan printer. Namun jika terjadi kendala, masyarakat harus menunggu 14 hari untuk mendapatkan dokumen E-KTP. Ini sesuai dengan Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 69 ayat 1 poin a menyebutkan bahwa instansi pelaksana atau pejabat yang



diberi kewenangan sesuai tanggung jawabnya wajib menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk dalam hal ini diberi waktu 14 hari.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa 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 da 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 memeberikan 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti menemukan bahwa dalam unsur perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP sudah adil dan tidak membeda-bedakan. Dalam penelitian ini

dilakukan wawancara dengan Ibu Rusnita yang merupakan masyarakat yang bertempat tinggal di Bangkinang Kota, menyatakan bahwa:

*“Saat saya ikut antri dalam pembuatan E-KTP, semuanya adil mau dia petani atau pegawai itu semua mengikuti semua proses yang telah ditentukan kok, tidak ada yang membeda bedakan”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan sudah baik, adil dan tidak ada membeda bedakan seperti yang terjadi biasanya dimana aparat atau pegawai yang mengutamakan keluarga atau kenalan untuk mendapatkan pelayanan, hal tersebut tidak ditemui dikantor ini karena pelayanan dikantor ini menggunakan nomor antrian. Dalam hal ini sudah sesuai dengan tingkat keadilan dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang diberikan atau pelaksanaan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani, harus mengikuti semua proses yang telah ditetapkan agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Hal tersebut juga disampaikan oleh selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Bapak Badri menyatakan bahwa:

*“Dalam pembuatan E-KTP tidak ada yang dibeda-bedakan, mau ada kenalan atau tidak dengan orang dinas ya harus mengikuti proses yang berlaku”*

Dari wawancara diatas pelayanan merupakan sebuah proses untuk memberikan bantuan kepada orang lain yang diberikan oleh suatu instansi dengan cara-cara atau proses-proses yang telah ditetapkan yang

memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dari masyarakat yang dilayani tanpa ada membeda bedakan latar belakang dari masyarakat yang akan melakukan pengurusan E-KTP.

Peneliti juga mewawancarai dari Bapak Zainal yang berasal dari Kecamatan Tapung tentang perlakuan pegawai dalam memberi pelayanan, menyatakan bahwa:

*“Untuk melayani, pegawainya sangat cuek, kayak orang marah-marah, kasihan kadang lihat orang yang tua nanya baik-baik tapi dijawab dengan nada yang sedikit tinggi, ya wajar kalau orang nanya karena kurang paham”*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa perlakuan aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar masih sangat kurang ramah sehingga pelanggan merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Dari hasil wawancara bahwa harusnya sebuah instansi yang langsung berhubungan dengan masyarakat harus mementingkan kepentingan masyarakat yang salah satunya mengutamakan rasa senang yang didapat dari masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan bagi penerima layanan. Tingkat profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingakt kemampuan pegawai yang tercermin melalui perilakunya sehari-hari.

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Yusrizal Selaku Kasi identitas penduduk menyatakan bahwa:

*“Memang sering terjadi complain dari masyarakat tentang keramahan dari aparat, saya juga sering memberi tahu sama bawahan saya untuk*

*bersikap ramah dan sopan, ya ini terutama terjadi pada bagian loket dan informasi”*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa aparat kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merasa memang kurang dalam keramahan, ada beberapa pegawai yang kurang ramah bukan semua pegawai terutama pada bagian loket dan informasi dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Salah satu dapat ditangkap oleh masyarakat adalah etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengingat dampaknya yang cukup besar dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka dari itu suatu instansi harus memberikan pelatihan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat gara tercapainya pelayanan yang prima.

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara mengenai perlakuan aparat dalam memberiuken pelayanan E-KTP dapat disimpulkan bahwa 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.

### **3. Responsivitas aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**

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

mengenal dan memahami apa yang dibutuhkan masyarakat dalam pelayanan E-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara menunjukkan bahwa dalam unsur daya tanggap dalam pembuatan E-KTP dapat dikatakan sudah tanggap. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Yusrizal yang merupakan KASI Identitas Penduduk, menyatakan bahwa:

*“kami selalu merespon hal-hal yang ditanyakan oleh masyarakat dan juga kami memberikan pengarahannya terkait dengan pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat. Kami juga telah menyediakan bagian informasi. Saran dari masyarakat sebisa mungkin kami realisasikan guna untuk memperbaiki pelayanan di Dinas ini.”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Dinas ini daya tanggap untuk merespon komplain atau pertanyaan masyarakat sudah baik. Dinas ini selalu merespon dan terbuka kepada masyarakat. Saran dari masyarakat sebisa mungkin di realisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Keluhan masyarakat merupakan suatu evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian keluhan menjadi suatu yang harus diperhatikan, karena adanya keluhan sebagai suatu masalah yang perlu dicari solusinya. Setiap pelanggan memiliki respon yang tidak sama terhadap kondisi yang dihadapi berkaitan dengan layanan yang diterima.

Penjelasan berikutnya disampaikan oleh Bapak Sudiono yang merupakan masyarakat Kabupaten Kampar, menyatakan bahwa:

*“Lambannya pelayanan E-KTP, sehingga kita harus bertanya dulu, kurang dapat arahan dari petugas. Dan saya juga merasa tidak ada kepastian waktu dalam hal jadinya E-KTP, karena ini merupakan sesuatu yang penting sebagai identitas diri, harusnya ada kepastian yang lebih jelas lagi diberikan kepada masyarakat, keperluan lainnya kan semua tergantung KTP, ga ada KTP ya ga bisa urus yang lain, alasannya ya terkendala blangko”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui 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. Bisa dilihat dari table dibawah ini terhitung pada bulan Agustus:

Tabel 3.1

Rekap jumlah pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Periode Agustus 2018

Tanggal cetak	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
01/08/2018	187	159	346
02/08/2018	168	158	326
03/08/2018	166	107	273
04/08/2018	5	4	9
06/08/2018	215	178	393
07/08/2018	122	112	234
08/08/2018	29	26	55
09/08/2018	26	22	48
10/08/2018	37	27	64
13/08/2018	478	409	887
14/08/2018	503	444	947
15/08/2018	527	436	963
16/08/2018	219	193	412
17/08/2018	10	8	18
18/08/2018	227	193	420
21/08/2018	510	413	923
22/08/2018	345	319	664
23/08/2018	499	318	817
24/08/2018	430	374	804
27/08/2018	463	415	878
Total	5,166	4,315	9,481

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2018

Dari beberapa wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk daya tanggap Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah baik, karena dapat dilihat dari wawancara diatas bahwa aparat sebisa mungkin realisasi saran dari masyarakat. Namun, terdapat kekurangan seperti ketidakjelasan informasi tentang kapan jadinya E-KTP. Jika dilihat pada



tahun 2018 telah terjadi peningkatan kinerja dari Dinas ini, berdasarkan pencetakan E-KTP yang meningkat, dinas ini dapat melakukan pencetakan E-KTP perbulannya mencapai 9,481. Dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam unsur daya tanggap sudah maksimal.

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.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara menunjukkan bahwa dalam unsur ketetapan solusi yang diberikan oleh aparat saat pelayanan E-KTP dapat dikatakan sudah tepat dalam memberikan solusi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Badri, menyatakan bahwa:

*“Untuk mempermudah masyarakat yang berada jauh dari kantor ini, kita melakukan program jemput bola, kita datang ke tiap kecamatan se Kabupaten Kampar, ini dilakukan setiap bulannya, para aparat terus jalan untuk melaksanakan program ini”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kendala yang ada pada saat pembuatan E-KTP yakni masyarakat yang jauh dari kantor karena jarak antara kabupaten dengan perkecamatan lumayan jauh, sehingga dinas ini melakukan kegiatan jemput bola disetiap kecamatan

yang ada di kabupaten Kampar. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah memaksimalkan program layanan jemput bola, ini bisa dilihat dari 540 warga Kabupaten Kampar yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk elektronik tinggal 71 ribu lagi yang belum memiliki E-KTP. Terlihat kinerja dari dinas ini sudah maksimal yaitu dilihat dari alat perekaman yang dimiliki hanya dua alat perekam data penduduk saja, sedangkan yang dilayani 21 kecamatan dan 251 desa dan kelurahan. Dengan keterbatasan alat itu dinas ini telah memberikan capaian yang sangat signifikan.

Kemudian Bapak Yusrizal selaku seksi identitas penduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, menyatakan bahwa:

*“adanya kendala dalam pencetakan E-KTP itu semua kendala dari pusat yaitu keterbatasan blangko E-KTP, nah untuk mengatasinya kami mengeluarkan Surat Keterangan Penduduk yang memiliki hukum yang sama dengan E-KTP yang berlaku selama enam bulan”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kendala yang juga dihadapi aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yaitu minimnya ketersediaan blangko 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 .

#### **4. Akuntabilitas aparat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan E-KTP**

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 penuh 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 mendekatkan 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.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti melalui wawancara dengan informan Bapak Iskandar yang bertempat tinggal di Kecamatan Tapung, menyatakan bahwa:

*“untuk mendapatkan informasi saya harus ke kantor desa dulu, karna dinas ini tidak dapat diakses secara online, namun dinas ini juga telah melakukan sosialisasi ke desa-desa dalam hal pembuatan E-KTP, jadi dinas ini sudah bertanggungjawab dalam memberikan informasi”*

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa informasi dalam proses pembuatan dan persyaratan E-KTP kurang maksimal, sebab tidak dapat diakses secara online, masyarakat harus datang ke kantor kecamatan atau kelurahan terlebih dahulu untuk mendapatkan informasi. Namun demikian, Aparat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah bertanggungjawab dalam memberikan informasi, aparat melakukan sosialisasi keperangkat desa tentang proses pembuatan E-KTP. Karena zaman sudah modern masyarakat juga ingin dipermudah dengan adanya informasi di web resmi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, jika bisa diakses secara online tidak memakan waktu dan juga tidak mengganggu aktifitas masyarakat. Jika harus datang ke kantor desa atau kelurahan akan mengganggu aktifitas masyarakat. Dinas ini belum menggunakan fasilitas kemajuan teknologi yang ada, karena telah tertera dalam undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 1 ayat 21

menjelaskan bahwa untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Hal yang sama juga dikatakan oleh selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Badri menyatakan bahwa:

*“dalam hal memberikan informasi kita telah melakukan dengan maksimal, yaitu kita melakukan sosialisasi ke setiap desa desa, jadi mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai pembuatan E-KTP, bahkan sekarang setiap kecamatan sudah bisa melakukan perekaman.”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah bertanggungjawab dalam memberikan informasi, namun memang diakui untuk online saat ini belum bisa diakses karena terkendala admin. Namun walaupun tidak bisa diakses secara online, informasi tentang pembuatan E-KTP sudah disosialisasikan ke setiap kecamatan, desa/kelurahan se Kabupaten Kampar. Informasi yang kurang jelas bisa langsung ditanyakan kepada aparat desa/kelurahan masing-masing. Untuk syarat pembuatan E-KTP juga sudah sangat dimudahkan dengan hanya membawa Kartu Keluarga saja tanpa harus mengurus surat pengantar lagi. Ini sudah sesuai yang diamanatkan dari pusat bahwa tidak rumit lagi untuk pengurusan E-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aparat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

sudah bertanggungjawab dalam memberikan informasi, karena sudah melakukan sosialisasi di setiap 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

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Badri selaku selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa:

*“semua pengurusan dalam pembuatan E-KTP sudah sangat jelas, tidak rumit, dengan membawa kartu keluarga saja bisa langsung datang ke kantor dan kami membuka layanan mulai dari pukul 08.00 sampai 14.30 setiap harinya, kecuali sabtu dan minggu ya”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam pengurusan pembuatan E-KTP tidak susah atau ribet, hanya membawa Kartu Keluarga saja masyarakat sudah bisa langsung datang ke kantor ini. Pelayanan dibuka mulai pukul 08.00-14.30 setiap harinya, masyarakat akan dilayani dengan baik.

Peneliti juga mewawancarai masyarakat untuk memperkuat hasil wawancara dengan aparat diatas, peneliti mewawancarai Bapak Arlis menyatakan bahwa:

*“menurut saya pengurusan pembuatan E-KTP sudah sangat mudah, tidak perlu lagi urus surat pengantar, cukup membawa kartu keluarga saja kita sudah bisa mengurus pembuatan E-KTP”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan dalam proses pembuatan E-KTP sudah baik, karena cukup membawa Kartu Keluarga msyarakat dapat langsung kekantor mengurus pembuatan E-KTP, tanpa harus mengurus surat pengantar terlebih dahulu.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa 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 Senin sampai Jumat dibuka pukul 08.00 sampai 14.30.

## **B. Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**

### **a.) Kesederhanaan**

Keserhanaan yang dimaksud yaitu terkait dengan sederhananya prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh aparat

pemerintah. Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh aparat pemerintah. Prosedur pelayanan merupakan proses atau tahap-tahap serta langkah yang telah dibuat oleh aparat pemerintah yang mana prosedur tersebut ditujukan bagi para masyarakat sebagai penerima pelayanan yang bertujuan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan atau untuk menghasilkan suatu produk. Suatu prosedur dapat dikatakan sederhana apabila prosedur tersebut tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan oleh masyarakat.

Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, prosedur ditunjukkan kepada masyarakat yang hendak mengurus atau membuat E-KTP. Adapun prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

1. Warga cukup membawa fotokopi KK dan KTP lama ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
2. Ambil nomor antrean, dan tunggu hingga dipanggil kembali
3. Petugas kemudian memverifikasi data penduduk dan memotret foto
4. Warga merekam tanda tangan, sidik jari, serta scan retina mata dialat perekam yang disediakan petugas



5. Selanjutnya, petugas memberikan tanda bukti pengurusan E-KTP telah dilakukan dan mempersilahkan warga pulang
6. Proses pencetakan E-KTP paling lama mencapai dua minggu setelah pengurusan KTP elektronik dan paling cepat dalam sehari E-KTP jadi.

Dari penjabaran diatas, menunjukkan bahwa mekanisme yang telah dibuat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan E-KTP dinilai cukup mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta tidak berbelit-belit. Karena masyarakat secara langsung diarahkan oleh petugas pemberi pelayanan dalam mengurus serta menjalankan proses yang diberikan.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Yusrizal selaku KASI identitas penduduk, menyatakan bahwa:

*“Dalam prosedur pembuatan E-KTP sudah jelas, nanti jika ada yang kurang jelas kami tuntu atau kami arahkan”*

Kemudian hal yang sama terkait prosedur juga disampaikan oleh Hasanah selaku masyarakat, menyatakan bahwa:

*“Untuk prosedur sudah jelas, ada banner juga untuk informasi mengetahui prosedur pembuatan E-KTP, dan kalau tidak jelas saya tanya ke pegawai yang ada”*

Berdasarkan penjelasan diatas, prosedur yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar bisa dikatakan sangat sederhana dan sudah cukup jelas. Prosedur dalam

pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku pada Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Pembuatan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

#### **b.) Kejelasan**

Dalam mengurus E-KTP, kejelasan akan persyaratan, dinas yang berwenang serta biaya yang diperlukan sangatlah penting untuk diketahui oleh pemohon. Karena hal ini akan memudahkan masyarakat dalam memulai proses pembuatan untuk memperoleh E-KTP.

Mengenai persyaratan dalam mengurus pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sangatlah jelas. Karena persyaratan tersebut sudah tertera di lobby Dinas tersebut. Persyaratan juga bisa diketahui oleh masyarakat dengan sangat mudah yaitu dengan menanyakan secara langsung ke bagian informasi.

Selain kejelasan akan persyaratan dalam mengurus pembuatan E-KTP, kejelasan terkait biaya pelayanan juga menjadi hal yang penting untuk diketahui masyarakat. Merujuk pada Undang-Undang No 24/2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 95B

menegaskan bahwa “setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, UPT Instansi Pelaksana dan Instansi Pelaksanan yang memerintahkan dan atau memfasilitasi dan atau melakukan pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pasal 79A dipidana dengan pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak Rp 75 juta”. Pembuatan segala bentuk dokumen atau surat-surat kependudukan terutama KTP elektronik adalah gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun jika ada ditemukan petugas maupun pejabat yang mematok tarif untuk pembuatan E-KTP merupakan suatu tindak pidana yang bisa dipidana selama enam tahun kurungan penjara dan denda paling banyak tujuh puluh lima juta rupiah.

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Badri selaku selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa:

*“pembuatan E-KTP gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun, jika ada segera lapor kepada kami, jangan mau menggunakan calo, kalau ditemukan calo segera lapor, karena itu akan merugikan masyarakat, karena ya bisa dilihat prosesnya sangat mudah ngapain harus bayar orang, untuk pemungutan biaya dari Dinas pun tidak ada ditemukan semuanya gratis.”*

Dari penjelasan diatas telah disampaikan bahwa untuk pengurusan E-KTP memang tidak ada pungutan biaya sepeserpun jika ditemukan ada pungutan biaya agar segera melapor ke Kepala Dinas atau Kepala Bidang Administrasi Kependudukan agar ditindak lanjuti. Dengan adanya kepastian biaya, masyarakat tidak ragu dan

berani menolak apabila ditagih biaya dalam pembuatan E-KTP mau itu iuran sukarelawan ataupun biaya tambahan. Ini sesuai dengan himbauan dari Mendagri, sesuai dengan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, E-KTP berlaku seumur hidup dan pengurusannya tidak dipungut biaya alias gratis, karena semua anggaran telah dibiayai dari pusat.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Sudiono selaku masyarakat Kabupaten Kampar, menyatakan bahwa:

*“Kalau saya kemaren waktu pengurusan E-KTP tidak ada dipungut biaya, gratis”*

Dari penjelasan diatas sangat jelas bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan tugasnya dan telah mengimplementasikan kebijakan mengenai biaya dalam pengurusan E-KTP adalah gratis tanpa dipungut biaya. Ini telah sesuai imbauan dari kementrian dalam negeri bahwa masyarakat tidak perlu takut mengurus E-KTP, karena tidak dipungut biaya atau gratis.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak akan dikenakan biaya dalam mengurus E-KTP. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah menjalankan dengan baik prosedur dalam mengimplementasikan kebijakan dalam prosedur pembuatan E-KTP tanpa dipungut biaya.

Telah sesuai dengan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, E-KTP berlaku seumur hidup dan pengurusannya tidak dipungut biaya alias gratis, karena semua anggaran telah dibiayai dari pusat. Keterbukaan biaya pelayanan adalah salah satu indikator dari baik buruknya prosedur dari suatu pelayanan. Keterbukaan biaya pelayanan dapat dijelaskan berdasarkan kejelasan dan keterbukaan informasi tentang biaya pelayanan. Keterbukaan biaya mengenai pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah berjalan baik. Hal ini bisa dilihat dari informasi yang telah disampaikan aparat pemerintah kepada masyarakat yang tersampaikan dengan baik, dan juga tidak ada biaya tambahan yang memberatkan warga.

**c.) Kepastian Waktu**

Kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan dalam pembuatan E-KTP tentu saja menjadi sesuatu yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa pelayanan. Kesesuaian waktu antar waktu yang dijanjikan dengan waktu penyelesaian merupakan sebuah tolak ukur bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan atas pengurusan E-KTP pada dinas terkait. Dalam pelayanan diharapkan adanya Batasan waktu yang bisa ditunggu oleh masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan guna mendapatkan apa yang mereka

inginkan sehingga terdapat kepastian dan kejelasan terhadap permohonan mereka.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai aparat pemerintahan yang bertugas sebagai pemberi pelayanan publik diharapkan dapat mengimplementasikan waktu pelayanan sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menjelaskan bahwa dokumen wajib diterbitkan diberi waktu empat belas hari.

Peneliti mewawancarai seorang warga Kabupaten Kampar Bapak Asri yang melakukan pembuatan E-KTP pada tahun 2017, menyatakan bahwa:

*“kemaren ada warga dari Kampar Kiri ingin mengambil E-KTP, dia sudah datang pada tanggal yang ditentukan, namun dokumen nya itu belum juga selesai”*

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa informan kurang puas akan kejelasan waktu yang diberikan. Informan harus beberapa kali bolak balik ke dinas ini untuk memastikan dokumen atau E- KTP telah dicetak. Pihak aparat di dinas ini beralasan bahwa belum tersedianya blanko dan juga mesin pencetakan yang rusak. Ini sangat merugikan masyarakat, karena lokasi kantor yang jauh dari tempat tinggal dan juga memakan biaya yang tidak murah.

Hal yang sama juga disampaikan oleh selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Badri menyatakan bahwa:

*“jika sinyalnya bagus kita hanya membutuhkan waktu sekitar 20 menit untuk melakukan perekaman hingga pencetakan 1 KTP. Malah lebih cepat dari yang diamanahkan Presiden, juga terkendala alat mesin cetak dan blanko”*

Dari penjelasan narasumber diatas dapat dilihat bahwa memang ada kendala dalam proses pencetakan E-KTP. Permasalahannya yaitu blanko dari pusat yang kurang, itu bukan masalah dari kantor memang permasalahan dari pusat, dan untuk mesin pencetakan yang tersedia dua namun yang beroperasi hanya satu, belum di hibah oleh bank Riau.

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terkendalanya kepastian waktu yang diberikan kepada masyarakat yaitu alat atau prasarana dalam proses pencetakan E-KTP yang kurang efektif yang tidak sesuai dengan kapasitasnya. Alangkah baiknya, jika dokumen telah siap dicetak harusnya aparat memberikan informasi kepada masyarakat melalui sms atau menggunakan media komunikasi yang sudah canggih saat ini, agar masyarakat yang ingin mengambil tidak bolak balik lagi ke kantor. Salah satu yang menjadi faktor penilaian baik buruknya prosedur pelayanan adalah kepastian waktu. Hal ini dapat dijelaskan berdasarkan keakuratan dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan atau penyelesaian proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah

diberitahukan atau sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Tidak ada kepastian waktu yang jelas seperti kapan E-KTP sudah dapat diambil dan tidak adanya jawaban yang pasti mengenai kapan E-KTP sudah dapat diambil atau sudah jadi menjadikan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pengurusan pembuatan E-KTP dapat dikatakan belum maksimal. Karena disebabkan ketidaktahuan aparat mengenai informasi yang diberikan oleh pemerintah pusat.

**d.) Akurasi**

Akurasi dalam pelayanan merupakan produk yang dihasilkan dari suatu pelayanan yang tepat, sah dan bebas dari kesalahan dalam proses penerbitan surat izin yang diterbitkan oleh petugas pemberi jasa pelayanan. Dengan adanya keakurasian produk tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar adalah berupa dokumen kependudukan KTP elektronik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Badri selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa:

*“ada terjadi beberapa kali kesalahna misalnya nama nya salah ejaan tapi langsung bisa diurus, dan itu wajib untuk diubah, ya kalau ada kesalahan segera kita perbaiki”*

Berdasarkan penjelasan diatas akurasi produk pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah



cukup baik. Hal ini terlihat dari produk yang dihasilkan atau dikeluarkan oleh dinas tersebut. Dimana tingkat kesalahan produk yang dikeluarkan sangat minim dan kesediaan petugas pemberi jasa pelayanan untuk memperbaiki dan mengganti apabila terjadi kesalahan dalam memberikan menerbitkan E-KTP. Karena menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam pasal 64 ayat (8). Pada ayat (8) menjelaskan bahwa dalam hal terjadi perubahan elemen data, rusak atau hilang, penduduk atau pemilik E-KTP wajib melaporkan kepada instansi pelaksana untuk melakukan perubahan atau penggantian.

**e.) Keamanan**

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP pada pelayanan yang diberikan pada dasarnya harus memberikan rasa aman serta kepastian hukum pada setiap produk yang dihasilkan dari pelayanan E-KTP tersebut. Rasa aman yang dimaksud yaitu bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh petugas penyelenggaraan pelayanan perizinan terhadap masyarakat sebagai pelanggan atau pemohon pembuatan E-KTP. Dengan memberikan rasa aman terhadap produk yang diberikan kepada masyarakat, tentu saja hal ini akan membuat masyarakat dilindungi.

Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, produk yang dihasilkan sudah memberikan rasa aman kepada masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Badri Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan, menyatakan bahwa:

*“untuk keamanan data kami telah mengikuti kebijakan yang ada, itu tertera pada undang-undang yang berlaku, kami berkewajiban untuk mengamankan data penduduk, kami menjamin keamanan data ini menjadi penting agar masyarakat merasa aman, dan juga membangun kesadaran masyarakat bahwa data mereka sangat penting.”*

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berani memberikan jaminan atas keamanan data masyarakat, berpedoman pada kebijakan dan hukum yang berlaku dalam menerbitkan E-KTP. Sehingga dari E-KTP yang diterbitkan oleh dinas tersebut pasti memberikan rasa aman kepada masyarakat yang mengurus E-KTP. Pemerintah selaku regulator yang punya tanggung jawab untuk mengamankan data penduduk seperti E-KTP harus atau perlu mendapat perhatian masyarakat agar rasa aman itu menjadikan jaminan. Pentingnya perlindungan data pemilik E-KTP jika terjadi kebocoran informasi seperti keamanan data retina yang tidak mungkin pemiliknya harus mengganti retina. Pengguna E-KTP menjadi dasar setiap penduduk untuk mendapatkan pelayanan sehingga perlu adanya kesadaran masyarakat atas keamanan

identitasnya. Adanya E-KTP tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda ataupun KTP palsu dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP palsu untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib.

**f.) Kelengkapan Sarana Dan Prasarana**

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang dimiliki oleh suatu aparat pemerintah. Dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana tersebut tentu saja dapat menunjang kerja dan kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana tersebut tentu saja menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana dapat dikatakan baik apabila telah memiliki fasilitas kerja yang cukup, peralatan kerja dan fasilitas pendukung yang lengkap. Sarana dan prasarana dapat dikatakan lengkap jika telah memiliki ruang tunggu, tempat informasi, komputer, printer, alat tulis dan pendingin ruangan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap akan menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan.

Menurut Ibu Retno Susilowati MH, SE selaku Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar menyatakan bahwa:

*“untuk sarana dan prasarana memang kantor ini belum bisa memberikan maksimal, krena keterbatasan kantor, ruang tunggu yang belum memadai, parkir yang tidak teratur karena kami hanya memiliki sedikit ruang untuk parkir halaman kantor yang kecil, tahun lalu memang terjadi kendala cetak E-KTP karena mesin cetak yang hanya beroperasi satu dan sekarang sudah ada empat, sekarang ini kita bisa mencetak sebanyak 200 keping setiap harinya”*

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar memang kantor yang kecil, dari observasi peneliti memang terlihat parkir yang sembraut dan ruang tunggu yang tidak memadai, kursi untuk masyarakat yang menunggu kurang bahkan dapat dikatakan tidak memadai, yang dimana ruang tunggu diluar kantor, masyarakat bisa kepanasan dan kehujanan dan juga toilet dikantor ini ada tiga namun kondisinya memprihatinkan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah tidak sesuai dengan kapasitas masyarakat yang akan berurusan dikantor ini. Namun, Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Bapak Muslim saat ini berupaya untuk mendapatkan Gedung baru yang saat ini sedang dibicarakan ke DPRD. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini adalah segala jenis perlaatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai penunjang pelaksana pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan instansi tersebut. Faktor sarana pelayanan antara lain peralatan, perlengkapan, alat bantu, Gedung dan komunikasi. Fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kampar dalam pelayanan pembuatan E-KTP menunjukkan belum mendukung. Hal ini dikarenakan minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu dan MCK yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat E-KTP atau yang berurusan dengan instansi ini. Hal itulah yang menjadi kendala dari pelayanan pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Kabupaten Kampar yang mengakibatkan masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi ini.

**g.) Kemudahan Akses**

Kemudahan akses merupakan tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau dan teknologi telekomunikasi dan informatika yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Berbicara tentang tempat dan lokasi, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berada ditengah kota Bangkinang yaitu ibukota Kabupaten Kampar dan tentunya mudah dijangkau oleh masyarakat Kampar. Namun, bagi masyarakat yang diluar Bangkinang tentu saja akses untuk menuju ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tidak mudah karena jarak yang cukup jauh memakan waktu berjam-jam lamanya.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan informan Bapak Badri selaku kepala bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, menyatakan bahwa:

*“kami akan memaksimalkan pelayanan dengan system jemput bola, seperti melakukan perekaman di desa-desa, mendatangi perusahaan-perusahaan perkebunan dan melakukan kunjungan ke sekolah, memang untuk saat ini belum ada web resi, tapi kalau informasi sangat mudah didapat, bisa datang ke kantor desa masing-masing atau bisa menemui pegawai kami saat kegiatan jemput bola”*

Dari wawancara diatas tentu saja hal ini membuat masyarakat yang berada diluar Bangkinang menjadi tidak mudah untuk mengakses ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tersebut.

Selain tempat dan lokasi, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar juga tidak mempunyai teknologi telekomunikasi dan informatika online, sehingga informasi sulit didapatkan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Badri selaku Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan pelayanan administrasi kependudukan menyatakan bahwa:

*“ya kalau mau lebih jelas ke kantor dulu saja biar tidak bolak balik, mana tau ada yang ketinggalan, bisa langsung ditanyakan dikantor lurah atau desa, atau juga bisa menghubungi pegawai kita”*

Dari pernyataan tersebut, bisa diketahui bahwa masyarakat untuk mendapatkan informasi lebih rinci harus ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, ataupun bisa ke kantor Desa ini sangat merumitkan masyarakat yang berada jauh dari Bangkinang karena juga mengganggu aktivitas masyarakat. Dinas ini belum memanfaatkan teknologi dan komunikasi yang modern ini.

#### **h.) Kedisiplinan, Keramahan dan Kesopanan**

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah sebagai pemberi jasa pelayanan diharapkan memiliki sikap yang disiplin, ramah dan sopan. Apalagi pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat harus dapat memberikan yang menyenangkan di hati masyarakat. Rasa menyenangkan tersebut dapat diwujudkan melalui sikap yang ramah, tutur Bahasa yang sopan, penampilan, lincah dan gesit. Sehingga masyarakat merasa senang dan merasa puas.

Sejalan dengan hal tersebut, para pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai pemberi jasa pelayanan menerapkan sikap disiplin selalu membuka dan memulai jam pelayanan selalu tepat waktu.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai informan Bapak Badri selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa:

*“kami melayani masyarakat jam delapan, itu setelah apel pagi dilaksanakan, jam delapan loket telah dibuka”*

Ini telah sesuai dengan aturan yang berlaku, setelah apel pagi loket dibuka. Masyarakat akan mulai dilayani pada pukul 08.00-15.00 WIB, dan pada pukul 12.00- 13.00 WIB merupakan jam istirahat bagi pegawai untuk melaksanakan sholat dan makan siang.

Dalam hal mengenai sikap sopan dan ramah, peneliti mewawancarai Ibu Erni warga Bangkinang Kota, menyatakan bahwa:

*“untuk pegawainya ya masih cuek, tidak ramah, kan kita pengen jelas gitu ya informasinya langsung tanya ke pegawainya, terus dijawab cuek aja sama pegawainya tidak diarahkan”*

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dinilai cukup disiplin, namun dalam sikap ramah dan sopan masih kurang baik. Hal tersebut dilihat dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang pernah merasakan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Dari hasil observasi peneliti dilapangan, melihat bahwa memang benar untuk sopan, dan ramah dari pegawai memang kurang baik. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tersebut



masih tampak cuek dalam menyambut masyarakat yang akan berurusan.

Dengan demikian, berdasarkan uraian diatas, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum menerapkan sepenuhnya prinsip kenyamanan yang baik. Harus adanya peningkatan karakter bagi para aparat untuk melayani masyarakat, agar terciptanya kepuasan yang didapat oleh masyarakat. Untuk meningkatkan kedisiplinan kesopanan dan keramahan aparat, maka diperlukan mengoptimalkan fungsi pengawasan pada dinas ini, walaupun hal yang lebih baik bila sudah tercipta bersumber dari dalam diri masing-masing pegawai dalam mengoptimalkan tugas pokok dan fungsinya, namun aparat sebagai individu yang sama dengan manusia lain pada umumnya memiliki kondisi beban moral dan psikologis yang cenderung berubah-ubah, salah satu cara untuk meminimalisir hal tersebut yaitu dengan diberdayakan proses pengawasan serta dibina jalinan antar pegawai dalam suatu hubungan yang harmonis, sehingga suasana kerja menjadi nyaman terhindar dari hal-hal yang dapat mengganggu pencapaian tujuan instansi yang telah ditargetkan.

**i.) Kenyamanan**

Menciptakan kenyamanan yaitu hal yang wajib bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan. Kenyamanan juga menjadi

hal yang penting bagi masyarakat dalam menilai sesuatu. Untuk memberikan kenyamanan dihati masyarakat sebagai pelanggan dalam mengurus E-KTP dapat diwujudkan dengan menciptakan lingkungan pelayanan yang tertib, teratur serta dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih. Selain itu juga dapat diwujudkan dengan melengkapi fasilitas pendukung seperti parkir, toilet dan tempat beribadah.

Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, belum maksimal dalam hal memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Bapak Muslim, mengatakan bahwa:

*“untuk kenyamanan kami akui belum maksimal yang diberikan kepada masyarakat kita. Antrian yang panjang dikarenakan keterbatasan tenaga Disdukcapil melayani masyarakat yang berurusan. Ditambah lagi dengan fasilitas kantor yang belum memberikan tempat yang nyaman bagi masyarakat, tapi kami juga sedang berusaha untuk mendapatkan tempat yang baru”*

Walaupun nyaman belum bisa diberikan maksimal kepada masyarakat namun, Bapak Muslim selaku kepala dinas kini telah berupaya untu mendapatkan Gedung baru yang lebih layak lagi. Permasalahan ini juga telah dibicarakan kepada DPRD untuk menggunakan APBD untuk membangun Gedung baru untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Erni, menyatakan bahwa;

*“Pemda harusnya relokasi saja kantor Disdukcapil karena ya sudah tidak respresentatif lagi sebagai kantor pelayanan administrasi kependudukan, kita harus menunggu cukup lama dibawah teriknya panas dan kasihan lagi ada yang bawa anak bayi”*

Dengan demikian, prinsip kenyamanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum sepenuhnya menerapkan prinsip tersebut dengan baik. Terbukti dari ruang pelayanan dan lahan parkir yang sempit. Memang sudah selayaknya Dinas ini untuk direlokasi, karena dinas ini yang langsung berurusan dengan masyarakat harusnya memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat lebih sadar lagi pentingnya mengurus administrasi kependudukan mulai dari akte, KTP, KK dan juga surat perceraiian sampai surat keterangan kematian.

Berdasarkan uraian dari beberapa indikator diatas, 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

dimilik sempit. Dengan kondisi yang demikian maka perlu direalisasikan pembangunan kantor ini.

### **C. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

#### **1. Faktor internal**

Pada suatu instansi pemerintah, untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang ditetapkan diperlukan jumlah sumber daya yang memadai untuk melaksanakan kegiatan dengan baik. Oleh sebab itu, sangat penting untuk memiliki jumlah sumberdaya yang memadai untuk menunjang kegiatan serta tugas-tugas dengan baik. Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan tersedianya jumlah sumberdaya yang memadai untuk menunjang tugas – tugas dengan baik. Karena sumber daya manusia merupakan penggerak segala pekerjaan maka mustahil suatu pekerjaan dapat berjalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Retno Susilowati selaku Sekretaris mengatakan bahwa:

*“untuk SDM dikantor ini sudah cukup. Semua pegawai disini hamper semuanya berpendidikan tinggi dan juga sudah bisa menjalankan tupoksinya masing-masing dengan baik, sehingga ya pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar”*

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup, hampir semua pegawai memilik Pendidikan yang tinggi dan sudah

mengerti tupoksinya masing-masing dengan demikian akan memberikan pelayanan yang baik dan lancar.

Berikut ini merupakan kualifikasi sumber daya manusia di Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kabupaten Kampar:

Tabel 3.2  
Kualifikasi tingkat Pendidikan SDM Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

no	Kualifikasi SDM	SDM yang tersedia
1	S2	3
2	S1	11
3	D IV	1
4	D III	3
5	SLTA	16
6	SLTP	1

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2018

Berdasarkan wawancara dan data diatas dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup tidak perlu membutuhkan tenaga tambahan dan juga telah memiliki Pendidikan yang tinggi sehingga masing-masing dapat mengerjakan tupoksi nya dengan baik. Latar belakang pegawai dengan mayoritas pendidikan SMA dan sarjana, memberi pengaruh yang signifikan terhadap kualitas dari produktifitas kinerja seorang pegawai, karena pengetahuan, wawasan serta keahlian yang mereka miliki lebih tinggi dan luas daripada pegawai yang berpendidikan rendah. Sehingga dengan Pendidikan yang tinggi usaha

untuk memperbaiki mutu dan kualitas pelayanan mereka dapat dilakukan menjadi lebih baik.

Sarana dan prasarana juga menjadi faktor yang penting untuk mendukung pemerintah dalam melaksanakan tugas, program dan kegiatan dengan baik, sehingga dapat menunjang kerja dan meningkatkan kinerja aparat pemerintah dalam menjelaskan jasa pelayanan. Sarana yaitu suatu alat yang dapat dipakai manusia sebagai untuk menghemat waktu dan mempermudah pekerjaannya. Sedangkan prasarana merupakan pendukung dapat berjalannya suatu kegiatan. Oleh sebab itu, sarana dan prasarana sangat penting sebagai aspek pendukung terciptanya kegiatan yang optimal dan produktif.

Tabel 3.3  
Kondisi Sarana

No	Nama Barang	Jumlah	Kondisi		Keterangan
			Baik	Rusak	
1	Server	7	6	1	2016
2	PC Client	7	5	2	2016
3	Iris Scanner	8	2	6	2016
4	Pinger print	8	3	5	2016
5	Signature PAD	8	2	6	2016
6	Kamera	5	1	4	2016
7	UPS(baterai PC)	2	-	2	2016
8	Tripod camera	3	3	-	2016
9	Cardreade	8	8	-	2016

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2018

Dari tabel diatas sarana yang menunjang dalam proses pembuatan E-KTP sudah lengkap, namun dapat lihat bahwa ada beberapa alat yang

lebih banyak rusak dari pada baiknya. Ini akan mengakibatkan terjadi kendala dalam proses pembuatan E-KTP. Sarana yang baik akan memberikan kelancaran dalam pembuatan E-KTP. Apalagi jika sarana ditambah akan mempercepat proses pembuatan E-KTP, karena dengan bertambahnya alat yang digunakan masyarakat yang mengantri tidak perlu menunggu lama.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui beberapa wawancara kepada Bapak Badri selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa:

*“alat-alat dikantor ini sudah lengkap untuk pembuatan E-KTP, namun untuk fasilitas memang kantor ini masih banyak kekurangan, banyak yang complain soal ruang tunggu yang tidak nyaman dan tidak sebanding dengan jumlah orang yang hendak melakukan pengurusan dikantor ini. Karena ya kantor ini kan sempit, inisedang diusahakan untuk mendapatkan bangunan baru atau pindah kantor yang lebih layak lagi. Kami dihadapkan dengan fasilitas ruangan dan halaman kantor yang memang sangat terbatas. Parkir yang sempit hingga sering membuta macer lalu lintas. Dan fasilitas MCK juga terbatas, hanya ada tiga, bayangkan kantor ini melayani 400 orang perhari dengan tiga toilet”*

Dari hasil wawancara diatas disimpulkan bahwa fasilitas dikantor ini masih belum memberikan kenyamanan bagi masyarakat, terutama untuk ruang tunggu yang tidak memadai, jumlah kursi yang disediakan tidak seimbang dengan masyarakat yang melakukan pengurusan dikantor ini. Dan juga MCK yang terbatas, tidak seimbang dengan masyarakat yang melakukan pelayanan dikantor ini. Namun demikian, pihak kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tengah

berusaha untuk mendapatkan Gedung baru yang lebih layak lagi untuk melayani masyarakat. Berikut ini merupakan gambar dari kondisi loket dan halaman serta parkir Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar:

Gambar 3.1  
Antrian loket



Gambar 3.2  
Halaman dan parkir



## 2. Faktor eksternal

### a.) Pengguna jasa

Pengguna jasa merupakan seseorang yang ingin mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar salah satunya yaitu



pembuatan E-KTP dan apabila telah memiliki E-KTP tapi ingin mengubah data diri yang sudah tertera didalam E-KTP bisa langsung diurus di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Pada umumnya pengguna layanan ini merupakan masyarakat Kabupaten Kampar.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Retno Susilowati, menyatakan bahwa:

*“DISDUKCAPIL Kabupaten Kampar melayani dua puluh satu Kecamatan, masyarakat yang ingin mengurus surat-surat terkait kependudukan tinggal membawa persyaratan yang lengkap sesuai dengan yang ingin diurus, misalnya kalua ingin membuat KP hanya membawa Kartu Keluarga saja, beda lagi kalua ingin mengurus Akte maupun perceraian ataupun surat kematian ”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar melayani dua puluh satu kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan, semua masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan harus membawa persyaratan yang lengkap sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Kemudian juga peneliti mewawancarai Ibu Retno Susilowati selaku sekretaris, menyatakan bahwa:

*“Dinas ini pelayanan yang sering dilakukan ya pembuatan E-KTP, karena dilihat masih banyak yang pemula yang belum melakukan perekaman atau belum mendapatkan E-KTP. Setiap harinya ya selalu ramai dengan masyarakat yang ingin membuat KTP, sehari kita bisa melayani kurang lebih 200 untuk*

*pengurusan pembuatan E-KTP, masyarakat sudah menunggu mulai dari subuh, kebanyakan dari kecamatan yang lokasinya jauh dari Kantor.”*

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa pelayanan yang sering digunakan yaitu pembuatan E-KTP karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar selalu ramai setiap harinya dari masyarakat yang ingin mengurus E-KTP, mulai dari subuh sudah ada yang mengantri di dinas ini.

Berdasarkan hasil beberapa wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar melayani dua puluh satu kecamatan. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar setiap harinya selalu ramai dalam mengurus E-KTP, karena masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman dan pencetakan E-KTP.

#### **b.) Koordinasi dengan unit lain**

Koordinasi adalah suatu fungsi dalam kinerja yang sangat penting untuk menciptakan lancarnya suatu pekerjaan, koordinasi harus dilakukan agar setiap melakukan kegiatan apapun, kegiatan tersebut dapat berjalan lancar dengan apa yang telah diharapkan instansi tersebut.

Dalam hal ini peneliti mewawancarai Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar Ibu Retno Susilowati menyatakan bahwa:

*“Disdukcapil Kampar melakukan jemput bola, kami telah berkoordinasi dengan camat-camat untuk melakukan perekaman didesa-desa, kami juga mendatangi perusahaan perkebunan dan juga mendatangi sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman kepada siswa yang sudah cukup umur memiliki KTP. Dan kita juga telah menjalin kerjasama dengan rumah sakit maupun balai persalinan agar anak yang baru lahir dapat langsung membawa pulang akte kelahiran, dan juga DISDUKCAPIL telah bekerja sama dengan Kementerian Agama Kabupaten Kampar agar setiap mereka yang menikah dapat langsung membawa kartu keluarga dan KTP dengan status menikah “*

Berikut beberapa Koordinasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar antara lain Kementerian Agama Kabupaten Kampar, bagi yang menikah bisa langsung membawa Kartu Keluarga dan KTP dengan status menikah. Rumah sakit dan balai persalinan Anak yang lahir, bisa membawa pulang akte kelahiran. Kantor Kecamatan se Kabupaten Kampar untuk perekaman di desa-desa baik itu secara offline maupun langsung dengan kegiatan jemput bola. Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa koordinasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan instansi lain sudah baik. Karena berkat koordinasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar memudahkan masyarakat. Ini sangat efektif dalam membantu

masyarakat dalam pembuatan KTP, Akte Kelahiran maupun KK dan status KTP menikah.