

Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Ade Sugianto¹, Sri Maulidiah²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

* adesugianto@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir, adapun indikator yang digunakan penulis pada penelitian ini ada 5(lima) yakni; Reliability (Kehandalan), Responsive (Ketanggapan), Assurance ,(Jaminan), Tangible (Berwujud), dan Empathy (Empati) dan tempat penelitian ini berlokasi di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir dan penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dimana penulis melakukan penelitian langsung Ke Disdukcapil kabupaten Rokan hilir agar dapat penomena yang berasal dari fakta yang bersifat aktual, pada saat peneliti dengan menggunakan tipe penelitian dengan wawancara, observasi dan dokumentasi teori yang di gunakan didalam penelitian ini yaitu teori zeithaml (1990;25). Adapun hasil dari penelitian memperoleh kesimpulan yaitu didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat masih kurangnya ketersediaan akses yang baik dikantor Disdukcapil kabupaten Rokan hilir seperti akses jaringan , ruang tunggu dan kurangnya ketersediaan blangko dan masih minimnya kesadaran pegawainya seperti masih meninggalkan tugasnya di jam kerja didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam penerbit kartu tanda penduduk elektronik dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir. Berdasarkan pada berbagai pertemuan yang didapat penulis dilapangan serta dari kesimpulan peneliti ini Perlunya peningkatan disiplin pegawai agar tidak meninggalkan perkerjaannya didalam jam kerja. Sebaiknya diberikan penjelasan mengenai persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Disdukcapil kabupaten Rokan hilir. Sebaiknya pegawai harus tanggap dan respon terhadap masyarakat yang melakukan disetiap urusan terutama dalam pembuatan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Masyarakat.

Abstract

This study aims to determine and explain the quality of electronic ID card issuance services at the Population and Civil Registry Office of Rokan Hilir Regency, while the indicators that the author uses in this study are 5 (five), namely; Reliability, Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), Tangible (tangible), and Empathy (Empathy) and the place of this research is located in Disdukcapil Rokan Hilir Regency and this research uses a descriptive survey method where the author conducts research directly to Disdukcapil Regency Rokan Hilir in order to get a phenomenon that comes from actual facts, if the researcher uses the type of research with interviews, observations and documentation of the theory used in this study, namely the theory of Zeithaml (1990:25). The results of the study concluded that in providing services to the community there was still a lack of good access to the Disdukcapil office in the downstream Rokan district such as network access, waiting rooms and lack of availability of blanks as well as lack of employee awareness such as because they still left their duties during working hours in providing services to the community. on the issuer of the electronic ID card of the Population and Civil Registry Office of Rokan Hilir Regency. Based on various meetings obtained by the author in the field and from the conclusions of this researcher, it is necessary to increase employee discipline so as not to leave his job during working hours. It is advisable to provide an explanation of the requirements set by the Disdukcapil of Rokan Hilir Regency. Employees need to be responsive and responsive to people doing this. in every business, especially in the issuance of Electronic Identity Cards.

Keywords: Quality, Service, Community.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan penduduk adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi dalam perkembangan di suatu perkotaan atau daerah, kecenderungan meningkatnya jumlah Penduduk di suatu perkotaan di sebabkan adanya suatu urbanisasi dan meningkatnya jumlah kelahiran yang tinggi di suatu perkotaan, tujuan pembentukan Daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan Pelayanan Publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik ditingkat lokal,

Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan menyebutkan ada Pemerintahan Pusat dan Pemerintahan Daerah kedua istilah ini merujuk pada Daerah Bab 1 tentang ketentuan umum Pasal 1 Angka 1 menyebutkan Pemerintahan Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan Pemerintah Negara republik Indonesia yang di bantu oleh wakil Presiden dan Menteri sebagai mana yang di maksud dalam Undang-undang Dasar republik Indonesia Tahun 1945, angka dua menyebutkan Pemerintah daerah adalah penyelenggara urusan pemerintah oleh pemerintah daerah dan dewan perakilan rakyat daerah menurut menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan republik Indonesia tahun 1945, angka tiga menyebutkan Pemerintah Daerah adalah Kepala Daerah sebagai unsur Penyelenggara Pemerintah Daerah yang dipimpin pelaksanaan urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Otonom.

Berdasarkan UU No.23 Tahun 2014 yang terdapat pada pasal 12 tersebut disebutkan bahwa salah satu urusan kewenangan yang di berikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah adalah urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu urusan pemberdayaan masyarakat dan desa. Berkaitan dengan pelayanan ,otonomi daerah memiliki kewenangan dalam mengatur urusan pemerintahannya sendiri.

Kualitas produk layanan yang dihasilkan harus memiliki kualitas cetakan dengan standar dari segi warna maupun komposisi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Didukung oleh 47 pegawai yang terbagi ke dalam 4 bidang yang membawahi 12 seksi, 1 sekretariat yang membawahi 3 subbag, serta dikepalai satu orang kepala dinas. Dengan jumlah 15 orang pegawai berstatus pegawai tetap / honorer.

Pertumbuhan penduduk di kabupaten rokan hilir setiap tahunnya selalu semakin bertambah seiring dengan perkembangan yang ada di kabupaten rokan hilir, Adapun di dalam mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik akan melalui beberapa tahapan didalam pengurusan dan masyarakat atau pelapor harus sudah memenuhi beberapa persyaratan di dalam pengurusan kartu tanda penduduk elektronik, masyarakat atau pelapor harus sudah berumur 17 tahun dengan membawa persyaratan yang diwajibkan seperti photo copy kartu keluarga dan selajutnya melakukan verifikasi dan perekaman data kemudian masyarakat bias register pengabilan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Dengan adanya permasalahan masyarakat didalam kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. harus benar-benar bisa Mengoptimalkan seluruh Pelayanan Administrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dan penulis menemukan beberapa permasalahan sebagai berikut;

1. Kurangnya fasilitas pendukung untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat, seperti ruang tunggu yang nyaman, jaringan yang kurang stabil dan kurangnya ketersediaan blangko percetakan kartu tanda penduduk elektronik di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.
2. Kurangnya kesadaran pegawai didalam pelayanan terhadap masyarakat

3. Belum terlaksananya Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 tentang batas waktu penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yakni selama 30 hari

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini ialah tipe survey deskriptif dimana penulis menggunakan kondisi objektif yang di temui pada saat berada dilapangan dan berdasarkan data-data yang berkaitan dengan masalah Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan menggunakan metode kualitatif.

Untuk memenuhi data yang di perlukan penulis maka menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut ;

1. Wawancara
2. Obsevasi
3. Dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan pada pelayanan jasa maupun berbentuk barang yang pada prinsipnya menjadi berupa tanggung jawab bagi pemerintah pusat mau di maupun bagi pemerintah daerah dan Sesuai ketentuannya dan pelaksanaan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari penjelasan yang uraikan dapat di simpulkan merupakan kegiatan perorangan maupun kelompok baik yang di lakukan pada pihak instansi pemerintah mau swasta dan dalam bagian ini di analisis mengenai tanggapan responden ini berasal dari malalui hasil wawancara yang di lakukan di lapangan dan didasari oleh konsep operasional variabel penelitian ada pada bab II untuk lebih jelasnya akan di uraikan sebagai berikut.

1. Indikator Reliability

Dalam sebuah kebijakan atau program disuatu pemerintah terkait disuatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, reliability atau kehandalan sangatlah di perlukan oleh seorang petugas atau pegawai di dalam suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat reliability yakni kemampuan institusi atau organisasi perakat daerah (OPD) untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu dan pelayanan yang sama untuk semua kalangan masyarakat Tanpa adanya suatu kesalahan dan juga harus memiliki sikap yang simpatik terhadap masyarakat.

Berkaitan dengan permasalahan yang diangkat atau dibuat oleh penulis yakni kecepatan atau ketelitian pegawai atau petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat sangatlah diperlukan agar tidak terjadi kelasahan yang di lakukan oleh petugas atau pegawai di dalam suatu pelayanan, Maka dengan itu pegawai harus cermat selalu menyikapi pelayanan terhadap masyarakat agar terciptanya pelayanan yang baik dan prima didalam suatu pelayanan terhadap masyarakat dan hasil wawancara terhadap bapak Basarudin,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan.

“ya.. saya selaku pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sangat selalu menekankan kepada staf untuk bekerja secara optimal dan selalu berkerja dengan baik dan penuh ketelitian dan selau berhati-hati didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar terciptanya pelayanan yang prima dengan selalu berkerja dengan efektif dan efisien” (Bapak Basarudin,SH, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Rabu, 22 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan terkait dengan indikator Relibility atau kehandalan yang di lakukan oleh pegawai atau petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir bahwa pegawai atau petugas telah melakukan kewajibannya terhadap pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan arahan bapak kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir terkait dengan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat terkait dengan pelayanan Administrasi Kependudukan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Kemudian kita akan melihat hasil wawancara dengan bapak Rujito selaku masyarakat kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko pada hari Kamis 23 Juli 2021, Mengatakan :

“Terkait dengan kecermatan pegawai atau petugas sudah kita ketahui bersama lah di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat bisa dikatakan cukup baik mengapa saya tidak mengatakan sangat baik atau baik disini kita tidak bisa ukuri tegait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau petugas karena masih adanya beberapa petugas yang belum bisa memberikan pelayanan yang optimal masyarakat” (Bapak Rujito selaku Masyarakat di kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko, Pada Hari Kamis 23 Juli 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan terkait dengan kecermatan petugas atau pegawai di dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan masih ada beberapa oknum petugas atau pegawai yang belum menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik di dalam melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan, walaupun tetapi hampir seluruh petugas atau pegawai sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik di dalam pelayanan terhadap masyarakat.

2. Indikator Responsivines

Ketanggapan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat terhadap masyarakat dan Menurut Lenvinne seperti di kutip (Raminto dan Septi Winarsih 2005), Ketanggapan (Responsiveness) ini mengukur daya tanggap provides terhadap harapan, keinginan dan Aspirasi serta tuntutan customer. Penilaian untuk mengukur keandalan pelayanan dilihat melalui tiga unsur yaitu keandalan SOP, keandalan petugas, dan kecanggihan Teknologi dan penulis menguraikan dari beberapa sub indikator di atas, yakni:

Berkaitan dengan permasalahan yang diangkat atau dibuat oleh penulis terkait dengan keluhan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar Pelayanan, dan keluhan-keluhan yang di respon oleh pegawai atau petugas didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar dapat terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien di suatu pelayanan karena sangat penting agar terciptanya sebuah keberhasilan didalam suatu pelayanan terhadap masyarakat dan hasil wawancara dengan Bapak Syariyadi,SH.MH selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Pada Hari Kamis 23 Juli 2021, beliau mengatakan :

“ya... Pasti jelas apapun keluhan-keluhan yang ada ada pada masyarakat terkait didalam melakukan pengurusan kartu tanda penduduk pasti kami akan berupaya untuk mesrepon semua keluhan-keluhan yang ada, dan masyarakat juga dapat menyampaikan seluruh keluhan-keluhan bisa melalui langsung kepada kami maupun melalui kotak saran yang udah kamu siapkan untuk masyarakat supaya kami bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat”

Kemudian juga hasil wawancara dengan bapak Rujito selaku masyarakat kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko pada hari Kamis 23 Juli 2021, beliau mengatakan :

“Terkait dengan responsiviness petugas terhadap keluhan-keluhan masyarakat, memang petugas atau pegawai mesrepon apa yang kami keluhkan tetapi hanyalah secara lisan saja dan bukan dengan tindakan lansung di ambil ditempat” (Bapak Rujito

selaku Masyarakat di kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko, pada hari Kamis 23 Juli 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa terkait dengan responsiveness petugas atau pegawai terhadap dengan keluhan-keluhan masyarakat memang selalu merespon keluhan terhadap masyarakat hanya dengan lisan aja bukan dengan tindakan yang diambil di tempat.

3. Indikator Assurance

Assurance yaitu pengetahuan Dan kemampuannya untuk meyakinkan Masyarakat Dapat dikatakan bahwa Jaminan berupa jamina ketepatan waktu dan berikan upaya jaminan perlindungan untuk masyarakat Terhadap resiko yang apabila resiko itu Terjadi akan dapat terjadi seperti kerahasiaan data penduduk di dalam melakukan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik atau segala pengurusan surat lainnya yang di lakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil harus memperhatikan masalah terkait dengan ketetapan waktu dan juga jangan sampai mengundur-undur waktu yang sudah ditetapkan.

Dengan permasalahan yang di angkat dan buat olh penulis yakni petugas memberikan jaminan tepat waktu di dalam pelayanan terhadap masyarakat sangatlah diperlukan agar masyarakat dapat jaminan waktu didalam pengurusan kartu tanda penduduk maka dengan demikian dapat penulis analisa yang mana ketepatan waktu yang dilakukan oleh petugas didalam meberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat sangatlah kurang baik karena Waktu penyelesaian pembuatan akta kelahiran batas waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan hilir untuk menyelesaikan akta E-KTP yang diajukan oleh masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan hilir yang sudah ditetapkan lebih dari 30hari jam kerja karena tidak sesuai dengan peraturan daerah kabupaten Rokan hilir nomor 4 tahun 2015 terkait dengan batas waktu penebitan kartu tanda penduduk. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk Hari Senin 27 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

“Kalau kita masalah ketepatan waktu di dalam melakukan pembuatan KTP pasti lah kami akan memberikan seluruh kemampuan yang kita miliki didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, tetapi tidak bisa kita pungkiri masalah ketelabatan didalam pembuatan E-KTP yaa.....kami akui karena ada penyebabnya yang tidak kita inginkan masalah jaringan , kosongnya blangko tinta dan lainnya tetapi kami akan lebih berusaha semaksimal lagi didalam ketepatan waktu dalam pembuatan E-KTP”.

Selanjutnya dapat di lihat hasil wawancara dengan Bapak Nanang selaku Masyarakat di kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan bahwa.

“Selama ini waktu penyelesaian kartu tanda penduduk elektronik saya sudah memakan waktu satu bulan lebih karena dengan berbagai alasan atau berbagai hal seperti pegawai yang mengurus KTP sering keluar pada jam kerja yang mengakibatkan pekerjaan yang semestinya selesai dalam 30 hari baru selesai 60 hari bahkan bisa mau lebih”.

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan pada hari Kamis,23 juli 2021 pukul 10.30 WIB dapat penulis simpulkan terkait dengan jaminan tempat waktu didalam proses penerbitan kartu tanda penduduk dan dapat dilihat masalah keterlambatan penyelesaian pengurusan kartu tanda penduduk masih melebihi batas waktu yang sudah ditetapkan oleh peraturan pemerintah kabupaten Rokan hilir terkait lamanya penyelesaian waktu pengurusan yang harus 30 hari jam kerja menjadi 60hari jam karena

di sebabkan berbagai macam faktor seperti jaringan, blangko,tinta dan lainnya dan juga pegawai tidak berada di tempat di jam kerja.

4. Tangible

Kemampuan disuatu pelayanan didalam menunjukkan eksistensi nya kepada masyarakat harus memiliki penampilan dan kemampuan Sarana dan prasarana yang ada didalam sebuah kedinasan atau kantor yang dapat diandalkan keadaan lingkungannya berupa bukti nyata dari pelayanan yang akan diberikan oleh dinas atau kantor hal ini meliputi fasilitas fisik contoh : gedung, pakiran, ruang tunggu, gudang dan keadaan fisik lainnya serta kelengkapan dan peralatan yang digunakan seperti teknologi serta penampilan pegawainya yang ini Jadi yang dimaksud dengan dimensi tangibles adalah suatu lingkungan fisik di mana jasa disampaikan dan di mana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan masyarakat berinteraksi dan komponen-komponen tangibles akan memfasilitasi dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir pelayanan tersebut.

Sarana dan prasarana dalam bentuk fisik ialah seluruh kelengkapan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir untuk pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat didalam proses pelayanan terhadap penebitan kartu tanda penduduk elektronik serta mudah dilaksanakan dalam arti perkerjaannya itu cepat penyelesaiannya, tersedianya Sarana dan prasarana kerja dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan luasnya arena parkir, sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir telah memadai untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat di kerena sarana dan prasarana yang ada tersedia hanya saja kurang lengkap seperti tuang tunggu yang sempit dan bisa tempat duduk penuh bila sedang ramai masyarakat berkunjung Disdukcapil kabupaten Rokan hilir ini sesuai dengan hasil wawancara terhadap bapak Syafriyadi,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir Hari Rabu 22 Juli 2021 beliau mengatakan.

“terkait..... Sarana dan prasarana terhadap untuk pelayanan pembuatan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir telaah cukup baik kerena adanya ruang tunggu yang memadai serta adanya sarana pendukung lainnya seperti halaman parkir yang cukup luas dan pendukung lainnya”.

Sedangkan selanjutnya kita dapat melihat hasil wawancara dengan bapak Nanang selaku masyarakat kelurahan Bagan hulu kecamatan Bangko pada hari Rabu 22 Juli 2021, beliau mengatakan bahwa.

“sarana Dan prasarana yang terdapat di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir kurang memadai kerena ruang tunggu yang kurang besar dan sempit apa bila ramai masyarakat yang ingin mengurus sesuatu disini”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis dilapangan pada hari Kamis,23 Juli 2021 pukul 10.30 WIB terkait dengan pasilitas fisik dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir dari situ penulis simpulkan bahwa Sarana dan prasarana yang ada untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat kurang baik kerena sarana dan prasarana masih perlu ditambah kembali seperti contoh kursi tunggu, dan walaupun telah ada sarana dan prasarana yang baik seperti lahan parkir yang cukup luas untuk masyarakat yang melakukan pengurusan Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

5. Empaty

Empati merupakan kemudahan didalam segala proses yang berkaitan dengan proses pelayanan terhadap masyarakat hal yang harus penulis perhatikan didalam suatu penilaian Terhadap Empati didalam proses pelayanan terhadap masyarakat, Empati

adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “surprise”. ialah petugas atau pegawai dengan tidak membedakan masyarakat atau diskriminasi serta petugas melakukan pelayanan dengan sikap yang ramah salah satu unsur yang harus di perhatikan pegawai didalam melayani masyarakat dilihat dari demesi empati yaitu tidak membedakan dan keramahan dan faktor pendorong empati adalah hubungan rekan kerja yang baik Hubungan rekan kerja ialah pola interaksi yang terjalin antara satu pegawai dengan pegawai lainnya dalam dunia kerja dan Faktor pendorong timbulnya empati Adalah pemimpin kerana pemimpin sangat diperlukan didalam meningkatkan empati dan Melayani dengan tidak membedakan masyarakat

Adapun hasil wawancara dengan bapak Basarudini,SH Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir hari Rabu 22 Juli 2021 pukul 10.30 WIB, beliau mengatakan :

“ya.... Jelas disini kami sebagai pelayan masyarakat harus bekerja keras dan bersungguh-sungguh dan tidak Diskriminatif terhadap masyarakat dan betugas tau pegawai disini tidak dibenarkan untuk mebeda-bedakan masyarakat baik itu orang Melayu, batak, tiong hoa, Minang mau pun suku lainnya semua diberlakukan sama didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis diatas terkait dengan indikator Empati didalam masalah melayani masyarakat dengan tidak membedakan-bedakan masyarakat dengan demikian dapat diketahui bahwa pegawai ataupun petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir sudah berkerja secara bersungguh-sungguh dan tidak membedakan-bedakan masyarakat didalam melakukan pelayanan pengurusan KTP-E di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir. Kemudian kita akan melihat hasil wawancara dengan bapak Rujito selaku masyarakat kelurahan Bagan Barat kecamatan Bangko pada hari Kamis 23 Juli 2021, Mengatakan :

“selama ini pegawai melakukan tugasnya dengan baik tetapi masih ada beberapa pegawai tidak melakukan tugasnya sebagai mana mestinya dalam artian masih ada yang membedakan-bedakan masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa petugas atau pegawai yang tidak melakukan tugasnya dengan semana mestinya didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir

1. Masih kurangnya kesediaan akses yang baik dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir yakni kurangnya fasilitas ruang tunggu Korangnya stabilnya jaringan internet untuk mendukung tugas pegawai didalam menjalankan tugas nya.
2. Masih seringnya pegawai meninggalkan pekerjaan didalam jam kerja sehingga masyarakat sulit untuk ketemu pegawai bersakutan untuk melakukan pelayanan.
3. Kurang jelasnya prosedur yang ditetapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir seperti apa yang harus dibawa oleh masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.
4. Masih keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir.
5. Kurangnya kehandalan atau skill yang di miliki oleh pegawai Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

SIMPULAN

Berdasarkan penjelasan penulis pada bab-bab yang telah penulis paparkan sebelumnya dan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat simpulkan terkait

dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, dan didalam penelitian ini penulis memiliki 5 (lima) Indikator antara lain Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Tangible (Berwujud), Empaty (empati) didalam hal ini ada beberapa yang tidak terlaksana seperti pada indikator Assurance atau jaminan bahwa lamanya waktu pengurusan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik kerana tidak sesuai dengan peraturan daerah kabupaten Rokan hilir No 04 tahun 2015 terkait dengan batas waktu yang melebihi sebagaimana mestinya, dan pada indikator Responsiviness terkait dengan respon petugas terhadap masyarakat dan dapat dilihat dari hasil penelitian penulis yakni masih kurangnya respon dari pegawai didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan tidak ada tindakan yang di ambil di tempat oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir,

Terkait dengan kualitas pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir, menemui beberapa hambatan dalam proses pelaksanaanya adapun hambatan tersebut anantara lain.

1. Kurangnya fasilitas pendukung untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat, seperti ruang tunggu yang nyaman, jaringan yang kurang stabil dan kurangnya ketersediaan blangko percetakan kartu tanda penduduk elektronik di Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.
2. Kurangnya kesadaran pegawai didalam pelayanan terhadap masyarakat dan kurang tegasnya kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan hilir didalam mengambil tindakan terhadap pegawai yang tidak menjalankan tugasnya sebagai mana mestinya

Berdasarkan pada berbagai pertemuan yang didapat penulis dilapangan serta dari kesimpulan peneliti ini,maka ada beberapa saran penulis kemukakan ada sebagai beriku;

Untuk pihak dinas terkait yakni Disdukcapil kabupaten Rokan hilir ada beberapa saran kemukakan sebagai berikut;

1. Diharapkan ketersediaan akses yang baik dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Rokan hilir, guna untuk meningkatkan pelayanan.
2. Perlunya peningkatan disiplin pegawai agar tidak meninggalkan pekerjaannya didalam jam kerja.
3. Sebaiknya diberikan penjelasan mengenai persyaratan yang ditetapkan oleh pihak Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.
4. Sebaiknya pegawai harus tanggap dan respon terhadap masyarakat yang melakukan disetiap urusan terutama dalam pembuatan Pernebitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Untuk masyarakat diharapkan agar lebih teliti lagi didalam menyiapkan persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk mengurus kartu tanda penduduk elektronik Disdukcapil kabupaten Rokan hilir.

1. Disarankan Kepada Penghulu Kampung Kemuning Muda Kecamatan Bunga raya Kabupaten Siak untuk mengikut sertakan Masyarakat dalam pembangunan hal ini termasuk memberdayakan masyarakat yang dapat meningkatkan taraf Hidup masyarakat Kampung Kemuning Muda.
2. Disarankan Kepada Penghulu Kampung Kemuning Muda Kecamatan Bunga Raya Kabupaten Siak untuk lebih demokrastis dalam pembangunan Kampung Kemuning Muda.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartopo, A. (2013). Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Dalam Mendukung Sistem Administrasi Kependudukan Di Kota Jayapura.
- Kencana, S. I. (2001). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kencana, S. I. (2005). *Filsafat Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kencana, S. I. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha. (2005). *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintaha*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwadi. (2018). Kualitas Pelayanan E-KTP Elektronik di Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.
- Sri, M. (2014). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Taliziduhu, N. (2001). *kybernologi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taliziduhu, N. (2002). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taliziduhu, N. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taliziduhu, N. (2003). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taliziduhu, N. (2010). *Metedologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yusri, M. (2016). *Hukum Ilmu Aminitrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing
- Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Peraturan pemerintah 40 Tahun 2019 Tentang Aministrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Bupati No 46 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi ,Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dab Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.