

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI ELEKTRONIK KARTU
TANDA PENDUDUK (KTP-el) DI UPTD
KECAMATAN TAMBUSAI UTARA KABUPATEN ROKAN HULU**

Oleh

Desi Fitriani Simorangkir (1401121431)
desifitrianisimorangkir@gmail.com

Pembimbing : Harapan Tua

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63272

Abstract

Districts North Tambusai is one of the Northern Tambusai Sub-district is one of the districts in the Rokan Hulu Regency. North Tambusai Sub-district is also one of the areas that is implemented the program of KTP-el. Based on the results of research that is still found many residents of communities who have not done recording KTP-el. The data of residence of Sub-district of Tambusai North 2016 shows the total population about 56.871 people. While those who haven't done the recording amounted to 13.211 people. Still many people who haven't done recording, showed the lack of effectiveness of services provided to public and also many still of information about KTP-el. The purpose of this study is determine the effectiveness of the implementation of data Departement of Population and Civil Registration Northern Tambusai and to know the factors that influence the effectiveness of KTP-el service. The study uses a qualitative method. The data source is taken from the primary and secondary data. In data collection, researchers used interview techniques, observation and documentation. The informant is the head of Disdukcapil North Tambusai, Northern Tambusai Camat, Staff Employees Disdukcapil and Community while the data analysis techniques used is descriptive qualitative analysis. The result of the study show that the effectiveness of administrative KTP-el service in the Northern Tambusai District in terms of data recording is still achieved although there are still some indicators that have not been maximized in implementation. And from the target data recording expected by Disdukcapil Sub-district of Northern Tambusai only reach 70%. As well as factors affect the effectiveness of KTP-el services in the Departement of Population and Civil Registration Northern Tambusai is Employee Discipline, Public awareness about KTP-el and internet-connection which is often disconnected.

Keywords: KTP-el, Effectiveness, Service

Latar Belakang

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Keluaran (*output*) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (*output*) tidak berwujud (*intangible*) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 dan UU Nomor Tahun 2013, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam profil ini disebut penduduk wajib KTP. Dengan memiliki KTP penduduk dapat dengan mudah mengurus semua yang berkaitan dengan legalitas serta memperoleh pelayanan sosial dan ekonomi dan dasar lainnya : misalnya urusan perbankan, mengurus sertifikat tanah, mengurus perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan sebagainya. Tabel dibawah ini menyajikan jumlah

dan proporsi penduduk menurut kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Tabel 1. Jumlah Penduduk yang wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)

NAMA KECAMATAN	Wajib KTP	Belum Punya KTP-el	Punya KTP-el
ROKAN HULU	365.964	61.591	304.334
UJUNG BATU	30.690	3.024	27.666
ROKAN IV KOTO	15.712	1.811	13.901
RAMBAH	31.210	2.696	28.508
TAMBUSAI	37.842	7.197	30.635
KEPENUHAN	15.589	2.542	13.046
KUNTO DARUSSALAM	29.063	5.406	23.657
RAMBAH SAMO	22.982	2.835	20.144
RAMBAH HILIR	27.476	3.612	23.863
TAMBUSAI UTARA	56.877	13.211	43.660
BANGUN PURBA	12.525	1.458	11.063
TANDUN	22.009	3.503	18.506
KABUN	18.290	3.105	15.183
BONAI DARUSSALAM	16.330	6.563	9.767
PAGARAN TAPAH DS	7.923	974	6.949
KEPENUHAN HULU	12.417	2.696	9.716
PENGENDALIAN IV KOTO	9.029	958	8.070

Sumber : Data disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu hasil konsolidasi dan dibersihkan (31-12-2016.diolah)

Tabel diatas menunjukkan kepemilikan KTP-el penduduk Kabupaten Rokan Hulu, bahwa dari 365.964 jiwa target wajib KTP-el yang telah memiliki KTP-el adalah 304.334 jiwa. Kecamatan Tambusai Utara memiliki jumlah penduduk yang paling banyak untuk wajib KTP-el yaitu 56.877 untuk yang baru mempunyai KTP-el sebanyak 43.660 dan 13.211 untuk yang belum memiliki KTP-el, sedangkan untuk Kecamatan yang paling sedikit wajib KTP-el yaitu Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam sebanyak 7.923, yang sudah memiliki KTP-el 6.949 dan yang belum memiliki KTP-el sebanyak 974. Hal ini disebabkan karena penduduk di Kecamatan Tambusai Utara lebih banyak dibandingkan Kecamatan

lainnya, selain itu juga banyaknya masyarakat yang belum memiliki KTP-el dikarenakan pelayanan yang ada di Kecamatan Tambusai belum efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Data Kependudukan Kecamatan Tambusai Utara pada akhir 2016 berjumlah 56.871 jiwa dimana masih banyak penduduk yang belum melakukan perekaman KTP-el berjumlah 13.211 dan yang sudah melakukan perekaman KTP-el berjumlah 43.660 yang tersebar di

berbagai desa yang ada di Kecamatan Tambusai Utara, hal ini pula yang menyebabkan tidak tercapainya target wajib KTP untuk Kecamatan Tambusai Utara selain itu juga rendahnya pelayanan yang diberikan membuat masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara banyak yang belum memiliki KTP. Untuk Data Kependudukan Kecamatan Tambusai Utara dapat dilihat pada Tabel 2 Data Kependudukan Kec. Tambusai Utara sebagai berikut :

		BELUM DAN SUDAH PEREKAMAN KTP-EL					
NO	NM KEL	Belum KTP-el (LK)	Belum KTP-el (PR)	Total	Sudah KTP- el (LK)	Sudah KTP- el (PR)	Total
1	2001-TAMBUSAI UTARA	2.602	2.450	5.142	4.646	4.382	9.028
2	2002-MAHATO	2.065	1.949	4.014	7.252	6.716	13.968
3	2003-BANGUN JAYA	438	383	821	2.167	2.114	4.281
4	2004-SIMPANG HARAPAN	98	108	206	588	567	1.155
5	2005-PAGAR MAYANG	217	187	404	801	760	1.561
6	2006-PAYUNG SEKAKI	216	222	437	960	881	1.841
7	2007-MEKAR JAYA	131	134	265	656	586	1.242
8	2008-TANJUNG MEDAN	289	213	502	1.552	1.500	3.052
9	2009-SUKA DAMAI	199	166	365	1.204	1.127	2.331
10	2010-RANTAU SAKTI	343	294	637	1.488	1.439	2.927
11	2011-MAHATO SAKTI	220	198	418	1.167	1.107	2.274
140609	KEC. TAMBUSAI UTARA	6.818	6.304	13.211	22.481	21.179	43.660

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan tentang jumlah perekaman KTP-el bagi masyarakat Kabupaten Rokan Hulu dari Kecamatan Tambusai Utara yang masih terdapat belum melakukan perekaman KTP-el yaitu sebanyak 13.211 dan yang sudah melakukan perekaman KTP-el sebanyak 43.660, ini masih belum mencapai maksimal dari target yang seharusnya dicapai untuk Kecamatan Tambusai Utara yaitu sebanyak 56.871. Dari 11

desa yang melakukan perekaman KTP-el, di dapat desa Tambusai Utara paling banyak yang belum melakukan perekaman KTP-el yaitu sebanyak 5.142, dan desa Mahato yaitu sebanyak 4.014, sedangkan yang paling sedikit yaitu desa Simpang Harapan sebanyak 206. Dari data yang di dapat juga terdapat desa yang sudah melakukan perekaman KTP-el, desa yang paling banyak melakukan perekaman yaitu desa Mahato sebanyak 13.968 dan dari desa Tambusai utara yaitu sebanyak 9.028. Sedangkan yang paling sedikit

melakukan perekaman KTP-el yaitu di desa Simpang Harapan sebanyak 1.155. Berdasarkan tabel diatas, masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-el dari target yang harus dicapai oleh Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara, Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana penerapan KTP-el ada di Kecamatan Tambusai Utara yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Kecamatan Tambusai Utara, Kabupaten Rokan Hulu.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari fenomena dan proses efektivitas pelayanan KTP-el di UPTD Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi KTP-el di UPTD Kecamatan Tambusai Utara?
2. Faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan administrasi KTP-el di UPTD Kecamatan Tambusai Utara.

Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk :

- a. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi elektronik KTP-el di UPTD Kecamatan Tambusai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan administrasi KTP-el di UPTD Kecamatan Tambusai Utara.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan penulis tentang teori efektivitas serta dapat menjadi literatur yang memberikan informasi kepada masyarakat mengenai efektivitas pelayanan masyarakat.

b. Manfaat Akademis

Penelitian diharapkan memberikan ide-ide atau masukan untuk mahasiswa dalam mengambil judul penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi khususnya KTP-el.

c. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta saran terhadap Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara didalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi KTP-el demi melayani masyarakat dibidang kependudukan.

Konsep Teori

1. Efektivitas

Menurut Wibowo (2007:161) efektivitas merupakan suatu keadaan keberhasilan kerja yang sempurna sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Supaya dapat menjamin suatu keberhasilan usaha dalam meningkatkan efektivitas dalam suatu organisasi perlunya pengaruh dari struktur organisasi. Adapun indikatornya meliputi

- a. Produktivitas yang masih kurang sehingga menyebabkan target dari wajib KTP-el yang harus dicapai oleh UPTD Kecamatan Tambusai Utara menjadi tidak tercapai. Dari 56.877 wajib KTP-el baru 43.660 yang sudah memiliki KTP-el, masih 13.211 yang belum memiliki KTP-el.
- b. Kualitas yang masih belum maksimal dari pegawai UPTD dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat juga masih belum tercapai. Masih adanya keluhan masyarakat mengenai kualitas kerja dari pegawai yang masih kurang dalam hal mengurus KTP-el seperti pengurusan yang berbelit-belit serta mengalami masalah dalam hal pengisian data dan terjadinya data eror.

- c. Ketepatan waktu yang masih belum optimal dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih sering terjadi keterlambatan dari pegawai disudikan serta dalam menyelesaikan tugas yang masih membutuhkan waktu lama dalam melayani masyarakat
- d. Pemanfaatan Sumberdaya masih minim dan harus lebih ditingkatkan karena masih belum sepenuhnya dimanfaatkan dengan baik sumberdaya yang ada untuk melayani masyarakat. Memanfaatkan sumberdaya tenaga kerja secara produktif.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kepuasan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat yakni pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

3. KTP-el

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) berbasis NIK adalah kartu sebagai identitas diri bagi setiap penduduk dalam wilayah Negara Republik Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dikatakan sebagai dokumen resmi yang harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) ataupun Warga

Negara Asing (WNA) yang tinggal dan menetap di Indonesia sebagai tanda bukti diri atau legitimasi.

METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Pada penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah suatu jenis penelitian bertujuan membuat deskriptif (gambaran) dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif guna menggambarkan efektifitas pelayanan administrasi KTP-el pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara.

2. Lokasi penelitian

Adapun lokasi Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kecamatan Tambusai Utara yang terletak di Jalan Raya Rantau Kasai Kecamatan Tambusai Utara. Adapun alasan penentuan lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu adalah karena pelaksanaan kebijakan KTP-el khususnya pada kegiatan perekaman data masih terdapat banyak kekurangan dan kendala diantaranya : capaian target yang belum maksimal, koordinasi antar desa maupun petugas pelayanan yang masih kurang serta masih rendahnya motivasi masyarakat untuk hadir dalam proses perekaman data di Kecamatan Tambusai Utara.

3. Informan penelitian

Informan yang dipakai dalam penelitian ini ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*). Yaitu orang-orang yang memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai fokus penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi KTP-el di Tambusai Utara sehingga informan dalam penelitian ini adalah : Kepala UPTD, Pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dan masyarakat yang sudah melaksanakan perekaman data KTP-el di Kecamatan Tambusai Utara.

Adapun informan pada penelitian ini antara lain :

- a. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara. Peneliti menganggap informan mengetahui dengan baik tentang pelaksanaan pelayanan KTP-el, karena informan tersebut bekerja dalam instansi yang menangani program KTP di tingkat Kecamatan Tambusai Utara.
- b. Pegawai Operator Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara. Peneliti menganggap informan tersebut memahami dengan baik kondisi lapangan pada pelaksanaan program KTP-el, karena informan bekerja pada instansi yang terkait dengan penelitian yang peneliti teliti. Selain itu informan merupakan pelaksana kebijakan tersebut.
- c. Masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara. Peneliti menganggap informan tersebut mengetahui kondisi lapangan pada saat pelaksanaan program KTP-el, karena informan melakukan perekaman dilokasi peneliti lakukan.

4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini sumber data utama yang digunakan terdiri dari dua jenis yaitu

a. Data Primer

Data primer ini diperoleh dari wawancara dengan informan dan pihak-pihak lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pencatatan sumber data primer melalui wawancara, serta pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Data primer dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dan observasi sehubungan dengan efektivitas pelayanan administrasi KTP-el.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang merupakan laporan-laporan dan catatan-catatan yang berupa : profil, Struktur organisasi, data penduduk. Buku-buku, internet dan sumber-sumber lainnya yang menjadi data pendukung untuk memahami masalah yang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data :

a. Observasi

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung dilapangan terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan administrasi KTP-el di UPTD Kecamatan Tambusai Utara.

b. Wawancara

Wawancara yakni teknik pengumpulan dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan guna mendapatkan informasi mengenai efektivitas pelayanan administrasi

kependudukan KTP-el di UPTD kecamatan Tambusai Utara.

c. Dokumentasi

Merupakan data atau kajian yang diperoleh dengan cara mengumpulkan seluruh informasi tentang aspek yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan mempunyai nilai ilmiah seperti referensi dari buku perpustakaan, jurnal, internet dan lain-lain.

6. Analisis data

Analisis data adalah pengolahan data sehingga siap untuk diinterpretasikan. Proses analisis diambil dengan menelaah informasi-informasi atau data yang sudah diperoleh, baik data primer maupun data sekunder. Setelah dibaca, ditelaah dan dipelajari keseluruhan informasi atau data dirangkum dalam bentuk kategorisasi sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian. Selanjutnya kategori-kategori yang sudah diklarifikasikan kemudian dikonstruksikan dengan pendekatan kualitatif ke dalam sebuah deskripsi yang utuh, selanjutnya dianalisis sampai memungkinkan untuk diambil kesimpulan.

Didalam teknik menganalisa data, dilakukan dengan cara deskriptif analisis, sehingga mampu menjelaskan secara mendalam Tentang Pelayanan KTP-el pada Kantor Unit Pelaksanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu. Diawali dengan pemaparan tentang informasi dan fakta yang ada dilapangan, kemudian dianalisis dengan pemaparan dalam bentuk informasi hingga dapat ditarik kesimpulan terkait dengan pertanyaan pada penelitian. Keseluruhan informasi dan data yang diperoleh, dikumpulkan, dipelajari, dianalisa dan disimpulkan nantinya untuk mencapai tujuan dari penelitian tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu

Dari tabel 2 diatas tentang Data Kependudukan Kecamatan Tambusai Utara pada tahun 2016 mengenai yang belum dan sudah melakukan perekaman data, menggambarkan tentang jumlah kepemilikan KTP-el bagi masyarakat Kecamatan Tambusai Utara dari 11 Desa. Dari 11 desa tersebut desa Mahato yang sudah memiliki jumlah kepemilikan KTP-el tertinggi yaitu sekitar 13,968 dan pada desa Tambusai Utara yang belum memiliki KTP-el dengan jumlah tertinggi yaitu sekitar 5,142. Namun meskipun jumlah kepemilikan tertinggi terdapat pada desa Mahato masih banyak terdapat kekurangan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan yang ada di desa Tambusai Utara, masih banyak yang belum memiliki KTP-el dikarenakan masih kurangnya kesadaran dari masyarakat serta kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang pentingnya KTP-el, selain itu juga, kurangnya tenaga kerja dalam pelayanan KTP-el dan masih belum tercapainya target yang harus dicapai untuk program KTP-el, hal ini tergambar dari hasil penelitian ini dengan mengaitkan kinerja birokrasi Pemerintahan khususnya di Kecamatan Tambusai Utara.

Menurut **Wibowo** dalam mengukur efektivitas organisasi merupakan kriteria pengukuran kerja pegawai dalam pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi kerja, indikator tersebut yaitu :

a) Produktivitas

Produktivitas adalah hubungan antara input dan output fisik suatu proses. Oleh karena itu, produktivitas merupakan hubungan antara jumlah output dibandingkan dengan sumberdaya yang dikonsumsi. Produktivitas juga berarti kuantitas atau volume dari produk atau jasa pokok yang dihasilkan organisasi. Dapat diukur menurut tiga tingkatan: tingkat individual, kelompok dan keseluruhan organisasi. Produktivitas kerja pegawai dapat diukur dengan adanya semangat kerja dari pegawai dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebankannya, dengan selalu berdasarkan pada cara kerja atau metode kerja yang telah ditetapkan sehingga akan diperoleh hasil kerja yang memuaskan. Dan pentingnya diterapkan dari setiap pegawai agar terciptanya pelayanan yang baik, perbaikan akan kinerja setiap pegawai perlu diperhatikan kembali dan arahan serta bimbingan dari atasan perlu untuk dilakukan agar terciptanya produktivitas yang baik.

b) Kualitas

Salah satu indikator untuk menilai sebuah organisasi adalah kualitas kerja yang dihasilkan oleh organisasi tersebut, semakin berkualitas kerja yang dihasilkan semakin baik organisasi tersebut, sebaliknya semakin buruk kualitas kerja sebuah organisasi semakin buruk pula organisasi tersebut. Kualitas kerja adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu pekerjaannya meliputi ketelitian, ketepatan, keterampilan dan kebersihan. Kualitas kerja merupakan cerminan dari organisasi secara keseluruhan, dari kualitas kerja pula dapat menjadi pertimbangan bagi seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan yang diberikan apakah puas dengan pelayanan tersebut atau tidak.

Dan hasil yang ditemukan dilapangan menunjukkan masih kurangnya kualitas yang diberikan Dinas kepada masyarakat karena masih banyak keluhan-keluhan mengenai pelayanan yang ada namun pihak Dinas sendiri selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat khususnya pelayanan KTP-el.

c) Ketepatan Waktu

Pemanfaatan waktu adalah salah satu indikator dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tambusai Utara Rokan Hulu. Semakin singkat waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka memenuhi salah satu indikator dalam perbaikan kualitas pelayanan, tentunya hal ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan dari kehadiran karyawan yaitu tujuan dan kemampuan dimana tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan setiap pegawai. Berikutnya yaitu teladan pimpinan sangat berperan penting dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya, pimpinan harus memberikan contoh yang baik, disiplin yang tinggi, jujur, adil serta sesuai perkataan dan perbuatan. Balas jasa juga berpengaruh akan disiplinnya pegawai artinya semakin besar balas jasa semakin baik kedisiplinan pegawai begitu pun sebaliknya serta adanya keadilan yang dimana keadilan tersebut dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa sehingga akan tercipta pula kedisiplinan pegawai yang baik dan adanya pengawasan melekat yaitu berupa tindakan nyata untuk

mewujudkan kedisiplinan akan pegawai.

d) Pemanfaatan Sumberdaya

Pemanfaatan sumberdaya merupakan pengukuran sumberdaya yang dipergunakan lawan sumberdaya tersedia untuk digunakan. Pemanfaatan sumberdaya dapat diterapkan untuk mesin, komputer, kendaraan dan bahkan orang. Tingkat pemanfaatan sumberdaya tenaga kerja 40% mengindikasikan bahwa sumberdaya manusia baru dipergunakan secara produktif sebesar 40% dari waktu mereka yang tersedia untuk bekerja.

Dengan mengetahui tingkat pemanfaatan, organisasi menemukan bahwa tidak memerlukan lebih banyak sumberdaya. Sumberdaya yang kurang memadai juga tidak bisa memaksimalkan pelaksanaan sebuah kebijakan, oleh karena itu dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kurangnya tenaga ahli atau sumberdaya manusia yang berkompeten dan memiliki disiplin tinggi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara juga menjadi faktor kurang maksimalnya Dinas dalam menyupayakan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

2. Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara.

a. Faktor Disiplin Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tambusai Utara.

Disiplin adalah melaksanakan apa yang telah disetujui bersama antara pimpinan dengan para pekerja baik persetujuan tertulis, lisan ataupun

berupa peraturan-peraturan dan kebiasaan-kebiasaan. Disiplin mempunyai makna sebagai upaya kesadaran untuk mentaati peraturan organisasi maupun peraturan perundangan yang berlaku, yang tercermin dari sikap dan perilakunya sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh dirinya dan masyarakat. Namun berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti yang ditemukan dilapangan bahwa masih belum bisa dikatakan disiplin dikarenakan masih adanya pegawai Disdukcapil yang mengobrol dengan pegawai lainnya pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Faktor Kesadaran Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara

Kesadaran masyarakat lahir dari masyarakatnya itu sendiri yang lahir dari kebiasaan dalam masyarakat, dipengaruhi oleh lingkungan, peraturan-peraturan dan peranan pemerintah. Tingkat kesadaran masyarakat pada akhirnya akan menimbulkan partisipasi masyarakat khususnya dalam program KTP-el. Dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat memang masih kurang. Pemerintah sudah mengupayakan agar masyarakat mau mengurus KTP namun masyarakat masih belum menyambut dengan baik. Sosialisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara ke masyarakat masih kurang aktif dilakukan dikarenakan pegawai yang minim. Namun jika sosialisasi sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara tetapi jika tidak adanya kesadaran dan kepedulian masyarakat tidak akan berguna. Karena kepedulian, keingintahuan dan

kesadaran masyarakat sangatlah penting dalam program KTP-el ini.

c. Faktor Koneksi Jaringan Internet Sering Terputus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tambusai Utara

Koneksi internet ialah sebuah hubungan yang terjadi antara perangkat berbasis komputer dengan jaringan internet yang menghasilkan teknologi komunikasi antara keduanya. Dengan terciptanya koneksi internet suatu peralatan berbasis komputer bisa terhubung satu sama lainnya sehingga membentuk suatu jaringan internet yang sangat luas yang bisa dimanfaatkan untuk suatu tujuan tertentu. Dari hasil wawancara dilapangan dapat disimpulkan bahwa masalah jaringan menjadi penghambat pelayanan. Di lapangan peneliti sering menemukan kendala masyarakat pada saat perekaman KTP-el yaitu jaringan. Yang terkadang jaringan terputus atau tidak terhubung dengan server yang ada di pusat dengan demikian proses perekaman pun menjadi terhambat dan masyarakat menjadi harus menunggu jaringan kembali terhubung agar dapat melakukan perekaman KTP-el.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian terutama dalam upaya mendiskripsikan dan menganalisa pelaksanaan perekaman KTP-el pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu dan faktor-faktor penghambat efektivitas pelayanan KTP-el, maka diuraikan kesimpulan yang mungkin dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan efektivitas pelayanan yang lebih baik

dan implementasi dari sebuah program pemerintah. Yaitu sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan KTP-el pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Tambusai Utara merupakan Kecamatan yang memiliki persentase tertinggi se-Kabupaten Rokan Hulu yaitu sebanyak 78 % penduduk yang sudah memiliki KTP-el yaitu 43,660 dari total 56,877 yang wajib KTP-el untuk Kecamatan Tambusai Utara. Dan 13.211 yang belum memiliki KTP-el, dengan demikian efektivitas pelayanan administrasi KTP-el di UPTD Kecamatan Tambusai Utara masih belum efektif. Hal ini disebabkan masih terdapat beberapa indikator yang belum tercapai atau masih kurang efektif yaitu produktivitas, kualitas, ketepatan waktu, pemanfaatan sumberdaya.
2. Faktor-faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi KTP-el pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Kecamatan Tambusai Utara antara lain :
 - a. Disiplin Pegawai yang masih kurang diberikan dalam pelayanan, seperti tidak tepat waktunya pegawai masuk kerja dan masih ada pegawai yang saling berbicara dengan pegawai lain pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat serta masih adanya perilaku pegawai yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.
 - b. Kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam mengurus KTP-el sehingga masih belum tercapainya target untuk KTP-el. Hal ini disebabkan dikarenakan kurangnya pemahaman akan KTP-el serta masih minimnya pendidikan di masyarakat menjadi faktor kurangnya kesadaran masyarakat.

- c. Jaringan Internet yang sering terputus juga menjadi penghambat pelayanan KTP-el. Hal ini disebabkan jaringan yang terputus pada saat melakukan perekaman kepada masyarakat sehingga harus menunggu waktu lama untuk jaringan tersebut terhubung kembali dan terkadang jaringan yang tidak ada di Kantor menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

- A. Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara hendaknya selalu berupaya melakukan perbaikan untuk permasalahan pada pelaksanaan program KTP-el dengan cara melakukan evaluasi secara berkala antara operator KTP-el dengan pihak Kecamatan atau Dinas terkait, sehingga ketika ada permasalahan dilapangan dapat segera diselesaikan.
- B. Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara hendaknya melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pihak Kabupaten Rokan Hulu atau Dinas terkait lainnya mengenai sesuatu yang berkaitan dengan KTP-el, khususnya pendataan dan masalah jaringan agar tidak terjadi kendala dalam memberikan pelayanan khususnya KTP-el bagi masyarakat di Kecamatan Tambusai Utara.
- C. Pemerintah Kecamatan Tambusai Utara sebaiknya memberikan sosialisasi mengenai program KTP-el agar masyarakat memahami pentingnya akan KTP-el tersebut serta membuat masyarakat supaya tertarik atau mau untuk membuat KTP-el dan juga pihak UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

memberikan sanksi untuk pegawai yang masih melanggar peraturan yang sudah dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akrolina, Wissa. 2018. Skripsi Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepulauan Meranti (Studi Kasus E-KTP). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru (Tidak Diterbitkan).
- Amzar, Amirza. 2015. Skripsi Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru (Tidak Diterbitkan).
- Agus Dwiyanto, dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Azhari dan Ilham, 2002, *Good Governance dan Otonomi Daerah*, UGM. Yogyakarta.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Burhan Bungin. (2003). Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan Dan Efektivitas Kelompok*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM.
- Eny Kusdarini, 2011, *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*, UNY Press, Yogyakarta.
- Hani Handoko, 2010. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Edisi Kedua. BPFE UGM Yogyakarta.

- Hasibuan, Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : PT. Toko Gunung Agung.
- Kasmir. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Pengukuran Kinerja*. Yogyakarta : PPTM UGM.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Maleong, J. Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Miles, Matthew B. & A. Michel Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, UI Press, Jakarta.
- Moenir, Has. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Pasalong Harbani. 2016. *Teori Administrasi PUBIK*. Alfabeta. Bandung.
- Ritonga, Hasnun Jauhari. 2015. *Manajemen Organisasi Pengantar Teori dan Praktek*, Medan : Perdana Publishing.
- Savitri, Riana. 2015. *Skripsi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru (Tidak Diterbitkan).
- Siagian, P. Sondang. 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan (Cetakan kelima)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Siagian, P. Sondang. 2007. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Sinambela, Dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi aksara. Jakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Sumaryadi, Nyoma. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Citra Utama. Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.
- The Liang Gie, 2005. *Unsur-Unsur Administrasi*. Erlangga. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Fisipol UGM.
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara; isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarsih Septi Atik & Ratminto. 2005. *manajemen pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Winardi, 2003. *Asas-Asas Manajemen*, Mandar Maju. Bandung.
- Yulfianti. 2016. *Skripsi Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) Pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bonai Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2014*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau. Pekanbaru (Tidak Diterbitkan).

DOKUMEN

(www.Unigou.Unisystem.co.id.) diakses
2 Nopember 2017.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013
Tentang Administrasi Kependudukan.

PERMENDAGRI No. 9 Tahun 2011
Tentang Pedoman Penerbitan Kartu
Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk
Kependudukan Secara Nasional.

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang
Kebijakan dan strategi Nasional
pengembangan e-Goverment.

Inpres No. 1 Tahun 1995 Tentang
Perbaikan dan Peningkatan Mutu
Pelayanan Aparatur Pemerintah
Kepada Masyarakat.

Undang-Undang 32 Tahun 2014
Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia
Nomor 25 tahun 2009 Tentang
“Pelayanan Publik”.

Undang-Undang 19 Tahun 2008
Tentang Kecamatan

KEPMENPAN No 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008
Tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik.

SUMBER INTERNET

Dewa Made Agung,SE,M.Si. Inovasi
layanan KTP “Pelayanan
Publik”Keharusan

(www.denpasakota.go.id.)

diakses 2 Nopember 2017.

Fihendri, Rio.2016.*Kualitas Pelayanan
Administrasi Di Kantor Lurah
Pematang Kandis kecamatan
Bangko Kabupaten Merangi
Provinsi Jambi*. Pekanbaru

PT.Unisystem Utama,Penerapan
Teknologi Tepat Guna mendukung
Pelayanan Administrasi
Kependudukan