

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP OLEH UPT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN KUBU
BABUSSALAM KABUPATEN ROKAN HILIR
TAHUN 2019**

Oleh : Ismawati

Email: ismapku0808@gmail.com

Pembimbing : Wazni, S.IP, M.Si.

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru
28293 Telp/Fax (0761) 63277

Abstrack

E-KTP making service is one form of public service provided by the government. e-KTP as the official identity of the population which is regulated by the implementing agency which is valid throughout the region. Since the division of Kubu Babussalam sub-district in 2012 the e-KTP service has experienced various problems. So this study aims to analyze the public services in the management of e-KTP at the UPT Department of Population and Civil Registration in Kubu Babussalam sub-district and the obstacles in the implementation of these services. This research is a field research using descriptive research and a qualitative approach. The research location is at the UPT Department of Population and Civil Registration in Kubu Babussalam Subdistrict, Rokan Hilir Regency. This study uses the theory of responsiveness, responsiveness, and accountability in achieving research objectives. Then the data collection techniques use interviews, observation and documentation. While the data analysis used qualitative descriptive data analysis techniques.

The results of the study indicate that public services in managing e-KTP by the UPT Department of Population and Civil Registration in Kubu Babussalam District can be seen from three aspects, namely. (1) Responsiveness, by providing e-KTP services according to community needs, arranging service agendas and priorities and developing programs according to community needs and aspirations. (2) Responsibility, by conducting programs in order to fulfill demand figures and provide good service to the community. (3) Accountability, namely by following procedures or service procedures that are easy to understand by the public, and are not complicated. Then regarding the obstacles in service found such as recording machines, operator and network disturbances, queuing services, ignorant community members and the lack of signs in the service notification.

Keywords: *Public Service, e-KTP, UPT Department of Population and Civil Registry.*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki bagi aparatur. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa standar pelayanan minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan Pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Pada ayat (2) dijelaskan pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.¹

Pembuatan e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberikan peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan

menduplikasikan KTP-nya. Permasalahan yang timbul akibat pembuatan e-KTP antara lain adalah masih terdapat oknum-oknum yang memalsukan e-KTP sehingga masyarakat dapat mempunyai lebih dari satu e-KTP sekaligus, hal inilah yang harus dilihat lebih teliti oleh pemerintah. Karena apabila masyarakat membuat e-KTP palsu maka hal itu dapat membuat data mereka tidak terekam dan dapat dinonaktifkan.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum di dalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan untuk mencegah serta menutupi peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

Pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Salah satu contohnya target penyelesaian yang belum sesuai dengan waktu yang ditentukan. Begitu juga dalam hal koordinasi antar bagian dan unsur dalam proses perekaman data juga masih belum berjalan dengan baik.

Pelayanan dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Kubu Babussalam oleh UPT Disdukcapil masih terdapat beberapa permasalahan. Sejak pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam tahun 2012, gedung yang digunakan sebagai Kantor Camat hanyalah Rumah Toko (Ruko) yang disewa milik warga setempat dengan sarana dan prasarana yang kurang memadai, namun pada Maret 2017 Kantor Camat dipindahkan

¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 *tentang Standar Pelayanan Minimal*.

ke gedung yang telah dibangun yang letaknya justru lebih jauh dari Kantor Kecamatan Induk dengan keadaan kantor yang masih belum menggunakan listrik tapi hanya menggunakan mesin genset, yang hanya dihidupkan ketika dibutuhkan, hal ini mengakibatkan masyarakat masih belum merasa puas terhadap pelayanan di Kantor Camat Kubu Babussalam.

Berdasarkan kenyataan, justru sebaliknya dengan pemekaran wilayah namun pemerintah daerah terkesan kurang mampu memahami apa yang diinginkan masyarakat, sedangkan salah satu tujuan pemekaran Daerah untuk memperpendek rentan administrasi, namun kenyataannya belum ada perubahan setelah diadakannya pemekaran, pelayanan publik masih belum berjalan dengan maksimal dan membuat masyarakat menunggu waktu yang terlalu lama dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak aparat pemerintah Kecamatan Kubu Babussalam pasca pemekaran padahal menurut Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) waktu penyelesaian urusan sudah ditetapkan namun seringkali tidak sesuai dengan ketentuan tersebut, berdasarkan informasi yang didapat penulis dari masyarakat bahwa masih terdapatnya biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat ketika membutuhkan pelayanan meskipun biaya tersebut tidak ditetapkan jumlahnya namun dikatakan dengan seizin hati, hal ini mengakibatkan masyarakat merasa sungkan hingga mereka akhirnya memberikan sejumlah uang ketika urusan mereka telah terselesaikan. Kata-kata seizin hati tersebut lebih mengarah kepada adanya pungutan liar namun secara tidak langsung.

Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan

Hilir Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Kecamatan Kubu Babussalam, yang dulunya berinduk pada Kecamatan Kubu. Setelah dilakukannya pemekaran kini Kecamatan Kubu Babussalam hanya terdiri dari 11 Kepenghuluan, begitu juga jumlah masyarakat yang harus diberikan pelayanan berkurang sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian yang di kemukakan pada latar belakang masalah maka dapat di identifikasikan beberapa permasalahan terkait dengan “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan e-KTP oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2018”.

Pertama, Kurangnya sarana prasarana pelayanan pengurusan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam,”*Belum adanya peralatan perekaman e-KTP di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Babussalam berupa alat perekaman yang kurang memadai, jaringan dan sistem yang masih sulit untuk dijangkau*”

Kedua, Blanko yang tidak memadai. Sebagaimana yang dilangsir dari cakaplah.com, bahwa blanko e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Rokan Hilir mengalami kekosongan. Padahal, kebutuhan cetak e-KTP saat ini di dinas tersebut cukup tinggi. *Kadisdukcapil Rohil Basaruddin saat dikonfirmasi Cakaplah.com, Selasa (8/10/2019) mengatakan, tingginya permintaan cetak e-KTP bagi masyarakat tidak sebanding dengan stok blanko yang didistribusikan Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam*

Negeri RI. Bahkan lanjutnya, Rohil sendiri masih mengalami kehabisan blanko tersebut. Sehingga sesuai dengan surat edaran bupati nomor 474/Disdukcapil/PIAK/2019/297 menyatakan bahwa Suket berlaku untuk seluruh urusan administrasi. "Ya, blanko kita kosong. Makanya kita keluarkan surat keterangan (Suket) yang dapat digunakan untuk segala keperluan administrasi apapun sebagai pengganti e-KTP, sementara blanko masih kosong," kata Basaruddin. Basaruddin menjelaskan, pihaknya telah mengajukan penambahan blanko e-KTP ke Dirjen, namun jumlah yang didistribusikan tidak sebanding dengan kebutuhan. "Stok sudah kita ajukan, namun jumlah yang didistribusikan jauh lebih kecil dari yang dibutuhkan. Makanya dalam sekejap saja sudah habis. Dengan Suket, maka bisa digunakan sebagai alat pengganti e-KTP," sebutnya. Basaruddin juga berharap, untuk tahun 2020 mendatang kebutuhan blanko e-KTP tidak lagi terjadi kekurangan dengan sebisa mungkin stok blanko lebih banyak daripada kebutuhan.²

Ketiga, Belum adanya aliran listrik di Kantor Camat Kubu Babussalam karena letak Kantor yang jauh dari pemukiman warga.

Berdasarkan fenomena di atas, pelayanan dalam pengurusan e-KTP di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2018 mengalami beberapa kendala seperti yang telah dilampirkan di atas, maka fenomena tersebut apakah masih terjadi pada tahun 2019? Akankah berkurang atau malah bertambah? Oleh sebab itu

² Sagala, *Blanko e-KTP di Rohil Tak Tersedia, Masyarakat Bisa Gunakan Suket*, www.cakaplah.com/berita/baca/44133blanko-ektp-di-rohil-tak-tersedia-masyarakat-bisa-gunakan-suket#/, diakses pada 15 Desember 2020 Pukul 15.40 WIB.

penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul” **Pelayanan Publik Dalam Pengurusan e-KTP oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2019**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian ini adalah: ” Bagaimana pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam Tahun 2019? Dan apa saja kendala pada pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam Tahun 2019?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui publik dalam pengurusan e-KTP oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam Tahun 2019 dan untuk mengetahui kendala pada pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam Tahun 2019.

2. KONSEP TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.³ Selanjutnya, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁴

Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan. Oleh karena itu terdapat lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima, yaitu.

Pertama, regulasi layanan (*resvice regulation*). Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan.

Kedua, fasilitas-fasilitas lainnya (*service facilities*). Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting juga untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana prasarana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan.

Ketiga, peranan tim pengarah (*advisory team*). Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen

tertinggi dalam organisasi. Peranannya adalah memberikan pengarahan terhadap penyelenggara pelayanan dan membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, tergabung dalam asosiasi untuk meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik, melaksanakan konsep *plan, do, check and action*, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran, memberikan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawabnya, menjadi *gost shopping*, dan melaksanakan analisis terhadap pelanggan yang beralih.

Keempat, mudah, murah, cepat dan manfaat (*simple, cheap, fast, and benefit*). Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang pelayanan publik, bahwa kemudahan, kemurahan, kecepatan dan kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak warga negara untuk penerimaan pelayanannya.

Kelima, membudayakan pemberian pelayanan yang baik, melalui : *Self awareness*. Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan. *Anthusias*. Memberikan pelayanan dengan antusias atau gairah. *Reform*. Memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan. *Value*. Pelayanan harus memberikan nilai tambah. *Impressive*. Pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik. *Care*. Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal, dan *Evaluation*. Pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.⁵

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

³ Lijan Poltak Sinambela dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*,(Jakarta : Bumi Aksara, 2016), hlm. 4-5.

⁴ *Ibid.*, hlm 5

⁵ *Ibid.*, hal 17-19.

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.⁶

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁷

Pelayanan umum adalah kebiasaan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.⁸

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dalam suatu organisasi atau instansi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang pelaksanaannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah

dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik layanan publik oleh pemerintah dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu :

a. Kelompok Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain berupa, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

b. Kelompok Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos. Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi

⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

⁷ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: 2011), hal 128.

⁸ Agus Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: 2017). hal. 34

berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.⁹

Berdasarkan jenis pelayanan di atas, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu referensi yang dapat digunakan oleh warga negara. Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.¹⁰

- a. *Responsiveness* atau 3. **METODE PENELITIAN**
responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau
responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selanjutnya, terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *releability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.¹¹

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah dimana peneliti membuat suatu usaha untuk memahami suatu realitas organisasi tertentu dan fenomena yang terjadi dari perspektif semua pihak yang terlibat.¹²

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana peneliti menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.¹³ Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh gambaran langsung tentang “Pelayanan Publik Dalam

⁹ Yogi Suprayogi Sugandi, *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) hal 124.

¹⁰ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), hal. 143-144.

¹¹ Sinambela, Loc.Cit. hal 7

¹² Jan Jonker, Bartjan J.W. Pennink, Sari Wahyuni, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hal. 71.

¹³ Cholid Narbuko, Abu Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal 206.

Pengurusan e-KTP oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2019". Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang berlaku untuk umum atau generalisasi..

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. Adapun yang menjadi alasan utama peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut, karena belum berjalannya dengan baik pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Kubu Babussalam dengan ditandai masalah-masalah yang telah dipaparkan pada latarbelakang.

3.3 Informan Penelitian

Dalam menentukan informan penulis menggunakan *purposive sampling*, yaitu pengambilan informan dengan memilih unsur-unsur tertentu yang dianggap penting dan benar-benar mengetahui informasi mengenai permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu.

1. Juli Asri (JA) Selaku KABID Disdukcapil Kecamatan Kubu Babussalam
2. Ahmad Atin (AA) Selaku Camat Kecamatan Kubu
3. Awaluddin (AL) Selaku Pegawai Operator Unit Disdukcapil
4. Syarifah (SR) Selaku Pegawai Operator Unit Disdukcapil
5. M. Noval Saputra (MNS) Selaku Masyarakat (pengurus e-KTP pemula)

6. Kamal Hidayat (KH) Selaku Masyarakat (pengurus e-KTP pemula)
7. Roki Hardi (RH) Selaku Masyarakat (pengurus e-KTP pemula)
8. Imroatun Mardiyah (IM) Selaku Masyarakat (pengurus e-KTP pemula)
9. Zul Habibah (ZH) Selaku Masyarakat (pengurus e-KTP pemula)

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dari hasil pengamatan dan observasi secara langsung pada Prosedur pemilihan informan yang terpenting adalah menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu dengan syarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Apabila dalam proses pengumpulan data pada nantinya sudah tidak lagi ditemukan variasi, maka penelitian tidak perlu mencari informan baru, proses pengumpulan informasi sudah dianggap selesai. Dengan demikian penelitian kualitatif tidak dipersiapkan jumlah informannya, jumlah informan dapat diambil dengan jumlah yang sedikit ataupun dengan jumlah banyak, terutama tergantung tepat tidaknya pemilihan informan kunci dan kompleksitas serta keragaman sosial yang diteliti.¹⁴

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Dapat melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder tersebut terdiri dari: Data yang diperoleh langsung dari objek penelitian

¹⁴ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2003), hal 53.

di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam. Kemudian informasi tentang proses pelaksanaan pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam. Dan Peraturan perundang-undangan yang berlaku. Serta sejarah Kecamatan Kubu Babussalam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi atau data-data yang lengkap dan diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah: Observasi, teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Dengan pengamatan, penelitian juga dapat menangkap arti fenomena dari segi perhatian subjek penelitian, sehingga memungkinkan peneliti bahwa subjek dapat menjadi sumber data bagi peneliti.¹⁵

Selanjutnya adalah dengan wawancara, merupakan salah satu teknik data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.¹⁶

Dan yang terakhir adalah dokumentasi, ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku-buku, peraturan-peraturan dan data yang relevan dengan penelitian.

3.6 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan metode kualitatif

dimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dan diuraikan secara sistematis dengan berpedoman kepada landasan teori yang berhubungan dengan pembahasan untuk mencari pemecahan masalah.

Dalam melakukan penelitian, penulis membagi jadwal kedalam beberapa tahap, yaitu:

Tahap persiapan yaitu tahap pengumpulan data.

Tahap penelitian yaitu pelaksanaan kegiatan riset lapangan.

Tahap pengelolaan data yang dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh langsung di lapangan.

Tahap pelaporan yaitu penyusunan sumber data dan penyuntingan naskah.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelayanan Publik Pada Pengurusan e-KTP di Kecamatan Kubu Babussalam

Pelaksanaan (implementasi) pelayanan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam berupa pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, kebijakan tersebut mengidentifikasi masalah yang berada di lapangan, menyebutkan secara tegas tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Responsivitas pelayanan yang didapat oleh masyarakat dari UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di

¹⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2012), hal 140.

¹⁶ *Ibid.*, hal 138.

Kecamatan Kubu Babussalam menggambarkan kualitas interaksi antara pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam dengan klien yaitu masyarakat. Hal ini berarti responsivitas dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi publik dapat dipuaskan dalam bingkai kebijakan, komprehensivitas, aksesibilitas administrasi. Terbukanya administrasi terhadap keterlibatan klien dalam pelayanan e-KTP.

Responsivitas atau daya tanggap UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam adalah kerelaan atau kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara cepat dan tepat. Membuat masyarakat menunggu, khususnya untuk alasan yang tidak jelas akan menimbulkan persepsi negative yang tidak perlu, terhadap kualitas. Kegagalan dan mengembalikan persepsi positif terhadap pelayanan.

Responsivitas UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam menggambarkan kemampuan UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Kubu Babussalam dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian responsivitas bersumber pada data UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam dan masyarakat, data UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, Sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi kepuasan dan kebutuhan masyarakat.

Dari semua hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam dalam Kecermatan Petugas pemberi Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik karena telah sesuai dengan rencana dan beban tugas yang dikerjakan.

Responsvitas UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam dengan menyediakan pelayanan e-KTP sesuai dengan kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan yang dilakukan sudah mulai terlihat baik, meskipun ada beberapa kendala dari masyarakat, hal ini merupakan hal yang biasa, yaitu keadaan *human eror* kadang dikarenakan terlupa atau mungkin kesibukan lainnya.

Respon yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam membuat masyarakat bergerak sendiri dalam melakukan perekaman, ini menjadi daya tarik individu dalam memberanikan diri mengurus e-KTP nya masing-masing, karena tidak jarang selama ini bahwa masyarakat terkendala malas dalam melakukan pengurusan, karena ribet dan bayar mahal. Maka UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam hadir dalam menempas stigma tersebut dan membuahkan hasil maksimal.

Namun pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam harus mampu bertanggung jawab kepada masyarakat yang dilayaninya. Pegawai di lingkungan kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kecamatan Kubu Babussalam harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat baik dengan cara membangun komunikasi, menunjukkan sikap yang baik, kesigapan dalam melayani masyarakat, menanggapi keluhan masyarakat dengan cermat dan cepat serta ketersediaan lingkungan yang nyaman seperti ruang tunggu dan tempat parkir bagi masyarakat yang sedang melakukan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan .

Dari pemaparan beberapa hasil wawancara terkait dengan responsibilitas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam telah mencapai tingkatan efektif, dikarenakan telah mengadakan program-program dalam rangka pemenuhan angka permintaan dan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam hadir dalam memberikan keluwesan dan kemudahan dalam pengurusan e-KTP bagi Kecamatan Kubu Babussalam. Hal ini terlihat dari keterangan beberapa informan dalam mendapatkan pelayanan pengurusan e-KTP .

Kemudian akuntabilitas dalam pelayanan publik pada pengurusan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam, didefinisikan sebagai prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan mudah dipahami masyarakat, dan tidak berbelit-belit.

Hal ini bertujuan agar prosedur yang diterapkan dapat dipahami dengan mudah oleh masyarakat sehingga tidak ada permasalahan dalam melaksanakan prosedur yang ada, selain itu juga diharapkan agar prosedur yang

diterapkan tidak berbelit-belit yaitu pelayanan cukup diselesaikan dikantor kecamatan masing-masing sehingga pelayanan pun lebih cepat dan efisien.

SOP pembuatan e-KTP sudah ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui keputusan Kementrian dalam Negeri, maka dari itu UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam, ketika memberi pelayananpun juga disesuaikan dengan SOP yang telah ditentukan. Dengan tujuan agar semua masyarakat mudah memahami prosedur dan melaksanakannya sehingga tidak mengalami kesulitan.

4.2. Kendala Pada Pelayanan Dalam Pengurusan e-KTP

Keterangan dari informan-informan pada poin sebelumnya telah dijelaskan bahwa pelayanan publik pada pengurusan e-KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam telah berjalan cukup baik, namun masih juga terdapat beberapa keluhan dari masyarakat penerima jasa layanan pembuatan e-KTP, hal ini dapat dikelompokkan sebagai berikut.

4.2.1 Mesin Perekaman

Dalam pelayanan yang maksimal dibutuhkan sarana yang mendukung dan baik, mesin perekaman di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam hanya terdapat satu, ini yang membuat antrian panjang dan berjalan cukup lama, jika mesin perekamannya lebih dari satu maka pelayanan akan terhitung lebih cepat dan mampu melebihi kapasitas untuk saat ini pada hari-harinya, tidak akan ada lagi antrian untuk datang lusa dan besok.

Mesin perekaman yang maksimal akan menjadikan sistem pelayanan yang maksimal pula, mesin perekaman di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam adalah mesin standar dengan menggunakan kamera dan tripod, komputer, scan mata, scan jari dan mesin tanda-tangan. Jika seandainya salah satu dari substansi tersebut mengalami gangguan dan kendala, maka pengurusan e-KTP akan sangat berpengaruh dan mengalami penurunan kuantitas dan kualitas pelayanan.

4.2.2 Operator dan Jaringan

Operator di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam hanya terdiri dari satu orang sebagai entri data dan operator perekaman satu orang. Operator tunggal akan mudah dalam mengalami kelelahan dan *human error*, maka untuk bagian entri yang maksimal, diperlukan dua pegawai operator serta skil yang maksimal dan memadai, sehingga tidak terdapat lagi *human error* pada pengiriman data ke kabupaten.

Kemudian mengenai jaringan, tidak jarang UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam mengalami mandet dan kendala ditahap ini, dikarenakan mungkin akibat belum maksimalnya aliran listrik, karena baru di pasang pada awal tahun 2019, sehingga jaringan menimbulkan *system error*, dan memerlukan akses jaringan yang memadai, yaitu dengan pemasangan Wifi dengan standar kecepatan di atas 50 mbps.

Kantor Camat Kecamatan Kubu Babussalam sebenarnya telah mengadakan wifi namun belum mencapai garis yang maksimal, karena dipakai secara keseluruhan di kantor,

hendaknya UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam punya sistem jaringan tersendiri dalam hal ini, sehingga pengiriman data ke kabupaten tidak lagi terkendala.

4.2.3 Layanan Antri

Dalam layanan antri, pelayanan akan dilakukan jika masyarakat sudah menduduki antrian dari bangku tersebut, sehingga masyarakat yang tidak dapat duduk harus menunggu hingga giliran mereka tiba.

Hal tersebut yang membuat pelayanan jadi kurang memadai, hendaknya permasalahan seperti ini dibuatkan nomor antrian dengan bangku antrian, sehingga tau jumlah maksimal dalam seharinya. Sebaiknya dalam menanggapi kendala seperti ini, agar tidak terjadi penumpukan pelayanan dalam sehari, maka pada saat pagi diberikan nomor antrian, atau pelayanan antri via online, agar para masyarakat tidak perlu capek-capek ke kantor sebelum dapat nomor antrian hari tersebut.

4.2.4 Oknum Masyarakat

Dalam menghadapi pelayanan, tidak dapat dipungkiri hadirnya para warga masyarakat yang berbondong dalam mengejar pelayanan. Disini kadang muncul oknum masyarakat yang ingin ekstra cepat dan mudah tanpa mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dengan berlandaskan nepotisme dan uang pelicin. Hal tersebut membuat para pegawai di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Kubu Babussalam tidak enak hati, kadang merasa ragu dalam melaluinya, jika tidak dipercepat bisa mengancam posisi para pegawai tersebut, namun jika dilayani maka merasa kasihan kepada warga lain

yang sudah mengikuti prosedur yang telah ada.

Dari keterangan hasil wawancara sebelumnya bahwa kadang muncul masyarakat yang tidak mau mengikuti SOP yang telah ada, datang dengan sesuka hati dan mengharapkan pelayanan di atas jalur biasanya, dengan memanfaatkan situasi dan kondisi yang ada. Ini menimbulkan perasaan buruk dan kecenderungan yang tidak baik. Hal ini juga yang menjadi kendala besar untuk setiap lembaga dan instansi yang ada, semoga bisa dihadapi dan dilalui dengan cara yang terbaik, tanpa menyinggung dan menyakiti pihak manapun.

4.2.5 Papan Petunjuk

Untuk mengantisipasi pertanyaan dari masyarakat secara berulang-ulang baik mengenai persyaratan, dan alur pengurusan, sebaiknya UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam mengadakan papan petunjuk atau brosur yang di tempel pada papan pengumuman yang berisi prosedur pelayanan, waktu dan segala hal yang diperlukan.

Dapat diketahui bahwa pelayanan administari dan antrian di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam adalah dilakukan di lantai satu sesuai dengan gambar 3.2. Sedangkan perekaman e-KTP dilakukan di lantai dua, ini akan membuat masyarakat yang pertama kali datang akan bertanya-tanya mengenai pengurusan.

Oleh sebab itu, kebijakan ini dibuat agar tidak ada lagi muncul kesalahan persepsi seperti salah arah, salah background foto, salah dalam membawa persyaratan administrasi dan lain sebagainya. Juga dengan membuat kotak saran guna memberikan masukan

dan catatan agar terciptanya pelayanan yang maksimal kedepannya.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelayanan Publik Dalam Pengurusan e-KTP Oleh UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2019, sudah dapat dikategorikan terhadap pelayanan yang baik. Hal tersebut tercermin dari keterangan para informan yang mendeskripsikan keadaan pelayanan secara jelas, kemudian dilihat dari tiga aspek teori yang dikemukakan, yaitu;

1. *Responsvitas* UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam dengan menyediakan pelayanan e-KTP sesuai dengan kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Pelayanan yang dilakukan sudah mulai terlihat baik, meskipun ada beberapa kendala dari masyarakat.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam hadir dalam memberikan keluwesan dan kemudahan dalam pengurusan e-KTP bagi Kecamatan Kubu Babussalam. Hal ini terlihat dari keterangan beberapa informan dalam melakukan pelayanan ekstra hingga mengadakan program-program unggulan.
3. *Accountability* atau Akuntabilitas UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam, ketika memberi pelayananpun juga disesuaikan

dengan SOP yang telah ditentukan. Dengan tujuan agar semua masyarakat mudah memahami prosedur dan melaksanakannya sehingga tidak mengalami kesulitan. Dalam hal laporan dan pendataan, UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam juga mengikuti diklat dan pelatihan dari kabupaten.

4. Mengenai kendala yang dihadapi oleh UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam pada tahun 2019 dalam melakukan pelayanan publik pada pengurusan e-KTP, maka ditemukan lima kendala besar, seperti mesin perekaman, operator dan jaringan, layanan antri, oknum masyarakat bebal dan papan petunjuk.

Secara garis besar pelayanan e-KTP pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam pada tahun 2019, telah dilakukan dengan upaya yang maksimal, sehingga dibandingkan pada fenomena masalah di tahun 2018 telah tertutupi, meskipun muncul masalah-masalah baru. Namun, dengan seiring berjalan waktu dan gambaran solusi atas kendala-kendala yang muncul akan teratasi. Pelayanan e-KTP pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam pada tahun 2019 telah berjalan baik dan menuai hasil memuaskan pada masyarakat Kecamatan Kubu Babussalam.

5.2 Saran

Setelah dilakukan analisis dan kesimpulan pada bagian sebelumnya, maka berikut ini penulis akan memberikan saran yang dimaksudkan untuk memberikan sumbangsih masukan agar kedepannya lebih baik.

Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, kiranya pengurusan dan percetakan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) dapat diselesaikan dengan tepat waktu dengan mempermudah dan memperjelas semua proses dalam pengurusan, baik itu berupa persyaratan maupun prosedur pelayanan.
2. Kepada para pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Kubu Babussalam yang terkait dengan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil agar dapat bekerja secara maksimal guna mendukung terlaksananya sistem penerapan e-KTP tersebut semaksimal mungkin.
3. Kepada seluruh masyarakat di Kecamatan Kubu Babussalam agar senantiasa melakukan pengurusan dengan berada di jalur yang telah ditetapkan dan mengikuti prosedur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus Hiplunudin. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Burhan Bungin. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Dwiyanto Agus. 2003. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jonker Jan, Bartjan J.W. Pennink, Sari Wahyuni. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.

- Juliansyah Noor. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Narbuko Cholid, Abu Ahmadi. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugandi Suprayogi Yogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sunarno. 2014. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Jurnal:**
- Eka Wiyanti, Anita Sindar. *Implementasi Analytical Hierarchy Proses Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelayanan E-KTP (Studi kasus Kantor Camat Pagar Merbau)*. Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi, Vol. 1 No. 2, Oktober 2018.
- Hartini Podunge, *Quality Of E-KTP Services In The District Office Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kantor Kecamatan*, Jurnal Of Public Administration Studies, Volume 2 Nomor 1, April 2019.
- Sri Murniyanti, *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kabupaten Bener Meriah*. Majalah Ilmiah Universitas Almuslim, Volume 11, Nomor 3, September 2019.
- Sebastianus, *Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Benkayang*. Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Publik Volume 7 Nomor 3 Edisi September 2018.
- Sufryanthi, Yahdi Kusnadi. *Pengaruh Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus di Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor*. Jurnal Pilar Nusa Mandiri Vol.XII, No. 1 Maret 2016.
- Syahraji, Irwan Nasution, *Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah*, Jurnal Ilmu Administrasi Publik 1 (1) 2013.
- Yayat Rukayat, *Kualitas Pelayanan Publlik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2018 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Kecamatan Kubu Babussalam.