

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik pemerintah maupun aparaturnya dituntut untuk melakukan tugasnya secara efektif, efisien dan tepat sasaran. Demikian pula dengan perkembangan dan kemajuan teknologi yang memberi pengaruh terhadap hubungan interpersonal individu –individu dalam suatu organisasi, oleh sebab itu keefektifan komunikasi yang dilakukan baik oleh seorang pimpinan dalam melaksanakan tugas ataupun kerjanya dalam suatu organisasi dapat menyelesaikan masalah masalah yang dihadapi oleh pimpinan tersebut maupun jajaranya.

Produktivitas adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang yang dilaksanakan dengan tepat waktu, efisien dan tepat sasaran dengan menggunakan dana yang seminimal mungkin. Dalam hal ini produktivitas seorang pimpinan didalam suatu organisasi juga ditunjukkan dengan ketepatan waktu dan efisien kerjanya.

Disamping itu, pertumbuhan penduduk yang besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga jadi permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan Indonesia. Pertumbuhan penduduk yang pesat dan tidak merata serta diimbangi dengan pencapain kualitas SDM yang tinggi mengakibatkan munculnya berbagai

permasalahan kependudukan yang antara lain adalah: kemiskinan, kesehatan, pengangguran.

Menyikapi berbagai permasalahan itu pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat guna menanggulangi masalah kependudukan baik ditingkat local dan nasional.

Pengendalian jumlah pertumbuhan penduduk, pemerataan persebaran penduduk, Tetapi hingga saat ini perolehan data kependudukan di Indonesia masih sangat tergantung pada hasil sensus dan survey atau data administrasi yang diperoleh secara periodik dan masih bersifat agregat (makro).Kebutuhan data mikro penduduk untuk identifikasi calon pemilih pemilu, penyaluran dana jaringan pengaman sosial, bantuan untuk penduduk miskin, beasiswa untuk wajib belajar dan kegiatan perencanaan pembangunan dirasakan masih belum akurat karena tidak diperoleh dengan cara registrasi. Atas dasar pertimbangan tersebut maka diperlukan petunjuk pencatatan dan pemutahiran biodata penduduk.

Adapun tugas pokok dan fungsi dinas kependudukan, catatan sipil dan keluarga berencana adalah berkawajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan, yang dilakukan dengan kewenangan meliputi:

1. Koordinasi antarinstansi dalam urusan Administrasi kependudukan.
2. Penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan administrasi kependudukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sosialisasi Administrasi Kependudukan.
4. Pemberian bimbingan, supervise, dan konsultasi pelaksanaan urusan.
5. Administrasi kependudukan.
6. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional, dan
7. Pencetakan, penerbitan dan distribusi blangko dokumen kependudukan.

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga Negara Indonesia dan sesuai dengan undang-undang nomor 18 pasal 09 tahun 2001 tentang administrasi kependudukan. Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Ditengah kondisi persaingan pada sector jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan ataupun instansi untuk terus meningkatkan layanan konsumen. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1997:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa (service quality) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen Tjiptono (2004:59).

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tjiptono (2004:60) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Demikian pula halnya dengan cara kerja seseorang Kadis dan jajarannya, dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Dengan cara kerja yang efektif dan efisien maka kinerja Kadis dan jajarannya mampu memberikan apresiasi baik pemerintah daerah maupun masyarakat untuk mencontoh cara kerja dan pelayanan yang diberikan wajar untuk mendapat penghargaan.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh Pemerintah.

Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya Konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut

dapat terlihat dari masih terdapat beberapamasyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan Publik di Indonesia, seperti lamanya proses penyelesaian (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Akta Kelahiran dan KK (Kartu Keluarga).

Masalah lain yang dapat terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan adalah adanya beberapa pegawai yang sering pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu sehingga bila banyak masyarakat yang datang untuk membuat administrasi kependudukan akan sedikit terlambat pengurusannya atau belum terlayani dengan baik karena kekurangan pegawai yang mengerjakan pengurusan tersebut.

Dari kelemahan dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan e-KTP yang telah dijelaskan diatas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan perlu memperbaiki kelemahan tersebut agar dalam pelayanan pembuatan e-KTP dapat berjalan dengan lancar dan tanpa masalah. Sehingga masyarakat lebih tertarik dalam membuat e-KTP.

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupeten Pelalawan harus memperhatikan masyarakat yang terdapat diwilayah pelosok Kabupaten Pelalawan seringkali belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah yang masih sulit untuk mendapatkan pelayanan karena keterbatasan juga dapat mengakibatkan masyarakat pelosok menjadi tidak peduli dan tidak tertarik dalam pembuatan e-KTP.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Demikian pula mengenai masalah kependudukan juga dibutuhkan adanya pelayanan yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Sebagai makhluk Sosial manusia memiliki kebutuhan dasar diantaranya sadang,pangan, papan, pendidikan dan pelayanan kesehatan. Tidak hanya itu masyarakat juga membutuhkan adanya pelayanan administrasi publik dasar yang harus di penuhi oleh pemerintah. Shingga pelayanan administrasi kependudukan sepenuhnya menjdi kewenangan pemerintah karena memang tidak ada alternatif lain yang dapat digunakan masyarakat seperti pada pelayanan kesehatan dan pendidikan.

Berikut jumlah masyarakat keseluruhan dari Kabupaten Pelalawan yang terdata oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

Tabel 1.1. Data Jumlah Penduduk Kabupaten Pelalawan 2016

No	Kecamatan	Laki- Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kec. Kuala Kampar	9.145	8.803	17.948
2	Kec. Langgam	14.638	13.730	28.368
3	Kec. Bunut	7.120	6.622	13.742
4	Kec. Pankalan Kerinci	52.548	50.378	102.926
5	Kec. Pangkalan Kuras	28.471	27.085	55.556
6	Kec. Pangkalan Lesung	15.408	13.527	29.035
7	Kec. Ukui	19.775	17.940	37.715
8	Kec. Kerumutan	11.470	11.014	22.484
9	Kec. Teluk Meranti	8.248	8.028	16.276
10	Kec. Pelalawan	9.537	8.261	17.798
11	Kec. Bandar Sei Kijang	12.211	10.795	23.006
12	Kec. Bandar Petalangan	7.155	6.933	14.088
	Jumlah	195.726	183.116	378.942

Sumber: Kantor Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan Tahun 2016

Terlihat dari tabel diatas jumlah penduduk di Kabupaten Pelalawan di setiap Kecamatan berjumlah 378.942 Jiwa dengan jumlah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penduduk yang berjenis kelamin laki- laki berjumlah 195.726 Jiwa dan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 183.116 Jiwa.

Dari hasil observasi, terlihat tingkat pendidikan yang masih rendah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan bila berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas dalam pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan. Pendidikan merupakan salah satu dasar dalam mengetahui kemampuan dari setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pendidikan dari setiap pegawai diperoleh melalui jenjang pendidikan formal. Sebagaimana tergambar pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMA	28
2	DIII	2
3	SI	11
4	SII	7
5	SIII	2
Jumlah		50

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pelalawan

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jenjang pendidikan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan masih rendah karena dari 50 pegawai yang lulusan SIII hanya 3 orang, SII hanya 7 orang, SI sebanyak 10 orang, DIII sebanyak 2 orang dan selebihnya lulusan SMA, Dengan jenjang pendidikan yang rendah maka akan berdampak pada masih kurangnya efektivitas dalam pelaksanaan tugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Perda No. 20 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil, pengurusan e-KTP tidaklah memakan waktu yang begitu lama, yakni sekitar 3 sampai dengan 5 hari dimana e-KTP ini sudah sampai ke tangan si pemohon. Biasanya dalam hal penyelesaiannya yang membuat hal itu terlambat adalah adanya pelayanan birokrasi yang dirasakan oleh masyarakat masih kurang memuaskan di antaranya dalam pembuatan e-KTP. Seseorang harus mengisi Formulir Pendaftaran di Kelurahan dan menunggu pengesahan dari lurah setempat yang memakan waktu kurang lebih 6 hari dan setelah itu baru dibawa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pembuatan e-KTP.

Adapun prosedur yang harus dilalui dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagai berikut:

1. Mengisi formulir dari RT.
2. Meminta tanda tangan ketua RT/RW untuk persetujuan
3. Formulir yang sudah ditanda tangani oleh RT/RW, di bawa ke desa untuk dapat surat keterangan.
4. Formulir dan surat keterangan desa di bawa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk diproses oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
5. Selanjutnya menunggu e-KTP dibuat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Medagri No.28 Tahun 2005, yang telah di atur tetang pedoman penyelenggaraan penduduk dan pencatatan Sipil

didaerah. Setiap Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), mempunyai sistem dan prosedur serta persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebagai berikut:

1. Surat pengantar dari RT/RW yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar- benar penduduk di lingkungannya
2. Fhoto copy kartu keluarga (KK)
3. Fhoto copy akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tentang sudah kawin / pernah kawin
4. Fhoto copy surat kenal lahir/ akta kelahiran
5. Pas fhoto ukuran 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar
6. Fhoto copy dokumen imigrasi (paspor, izin tinggal tetap) bagi orang asing yang tinggal tetap.

Prosedur diatas adalah dalam pembuatan e-KTP biasa. Dalam itu dapat dikaitkan bahwa birokrasi pemerintah adalah serangkaian organisasi pemerintah yang menjalankan tugas pemerintah umum termasuk pemeliharaan ketertiban dan keamanan dari tingkat pusat dan daerah yaitu provinsi, kabupaten,kecamatan dan desa/ kelurahan.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik juga sering terdapat kesalahan seperti pada penulisan Nama, Tempat Tanggal Lahir, Alamat, Dan Lain – Lain.Hal itu juga sangat merugikan masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), karena pada kesalahan identitas itu masyarakat harus membuat ulang Kartu Tanda Penduduk Elektronik tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pelalawan masih sering terjadi nepotisme yang juga sangat merugikan masyarakat biasa. Seperti adanya pegawai atau pemberi pelayanan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti adanya hubungan kekerabatan antara pegawai atau pemberi pelayanan dengan masyarakat.

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh belum baiknya cara pelayanan. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi seperti kualitas pelayanan yang terdapa tmasih kurang, sehingga lambat laun pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang efektif.

Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya Konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari masih terdapat beberap amasyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan Publik di Indonesia, seperti lamanya proses penyelesaian (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), Akta Kelahiran dan KK (Kartu Keluarga).

Dapat dilihat dari tabel dibawah jumlah penduduk yang mengurus e-KTP dengan pengurusan waktu yang tepat dan tidak tepat dalam penyelesaian pembuatan e-KTP.

Tabel 1.3. Data penduduk yang Mengurus KTP (Priode 2016) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Kecamatan	Kelurahan Desa	Kecamatan pangkalan Kuras yang jumlah desa nya mecampai 17 desa																	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	Kec. Kuala Kampar	10	45	56	44	64	46	42	33	14	29	27								198	248
2	Kec. Bunut	10	40	36	66	39	75	71	34	44	16	20								238	250
3	Kec. Langgam	8	54	42	37	48	30	37	35	40										215	250
4	Kec. PangkalanKerincer	7	24	45	50	57	38	53	20											231	262
5	Kec. Bandar Petalangan	11	65	38	66	59	96	47	41	45	32	25	25							248	336
6	Kec. Pangkalan Lesung	10	37	65	40	51	43	65	15	27	26	43								236	244
7	Kec. Ukui	12	50	59	34	11	38	50	70	82	26	32	22	32						218	238
8	Kec. Kerumutan	10	22	30	39	15	10	12	22	14	17	41								180	210
9	Kec. Teluk Meranti	9	34	15	20	21	14	50	21	15	14									60	190
10	Kec. Pelalawan	9	16	30	32	22	28	30	50	52	13									150	190
11	Kec. Bandar Sei Kijang	5	41	49	41	70	61													219	240
12	Kec. Pangkalan Kuras	17	13	17	17	22	71	49	61	14	13	24	30	14	20	21	25	42	15	251	260
	Jumlah		441	482	486	479	550	506	402	347	186	212	77	46	20	21	25	42	15	2444	2918

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terlihat dari tabel diatas bahwa penduduk yang mengurus e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan jumlahnya tidak selalu sama dari bulan ke bulan, dimana dalam pengurusannya terdapat masalah yang mana adanya pengurusan e-KTP yang tidak tepat waktu, dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pengurusan e-KTP yang tepat waktu 2.444 dari keseluruhan Kelurahan/ Desa yang ada di Se Kecamatan Kabupaten Pelalawan sedangkan yang dalam kepengurusan tidak tepat waktu berjumlah 2.918 dari keseluruhan Kelurahan/ Desa di Se Kecamatan Kabupaten Pelalawan.

Tabel 1.4 Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil tahun 2016

No	Jenis Dokumen	Jumlah		
		Wajib Memiliki	Memiliki	Blum Memiliki
1	E-KTP	240.681	170.000	36.428

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

Dari hasil diatas dan hasil observasi yang penulis lakukan di lapangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan selama penulis melaksanakan PKL(Praktek Kerja Lapangan), dapat di ketahui bahwa kesadaran masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan masih kurang. Hal ini dapat kita lihat dari tabel masih rendahnya jumlah yang memiliki, dan belum memiliki dibandingkan dengan jumlah penduduk wajib memiliki. Sehingga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipandang perlu melakukan sosialisasi mengenai pentingnya Dokumen Kependudukan untuk dimiliki setiap warga Negara Indonesia. Melihat masalah tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sipil Kabupaten Pelalawan harus terus berupaya meningkatkan pelayanannya. Pada Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2006 telah dijelaskan tentang hak dan kewajiban penduduk mewujudkan setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh Dokumen kependudukan.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti, oleh karena itu penulis mengangkatnya kedalam sebuah penelitian yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PELALAWAN

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat yaitu Bagaimanakah kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan yan hendak di capai penulis dalam mengadakan penelitian ini, adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Untuk mengetahui Hambatan- Hambatan dalam Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat penulis, yaitu bermanfaat sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapat gelar S1 (strata satu).
2. Manfaat akademis, yaitu bermanfaat sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji tentang birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang.
3. Manfaat praktis, yaitu penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pelalawan dalam penyempurnaan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan teori yang berkaitan dengan penelitian penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan dimana lokasi dan kapan waktu penelitian yang penulis lakukan, teknik analisis data yang penulis gunakan, populasi dan sampel yang penulis teliti, teknik pengolahan data yang penulis gunakan

BAB IV : GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai sejarah dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pelalawa, visi misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, identifikasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, uraian tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan, dan aktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang Identitas Responden, dan Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pembutan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pelalawan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

