

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.



**ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH:

PUTRI HENDRYA ALDILA
NIM. 11775200363

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021

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.

**ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Oleh:

PUTRI HENDRYA ALDILA
NIM. 11775200363



UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2021



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.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : PUTRI HENDRYA ALDILA
NIM : 11775200363
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
TANGGAL UJIAN : RABU, 22 SEPTEMBER 2021

DISETUJUI OLEH
Dosen Pembimbing

AFRIZAL, S.Sos, M.Si

NIP. 19690419 2000701 1025

Mengetahui

DEKAN
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA JURUSAN
Program Studi Administrasi Negara



Dr. Hj. Mahyarni, S.E, MM

NIP. 19700826 199903 2 001

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si

NIP. 19781025 200604 100 2

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : PUTRI HENDRYA ALDILA
NIM : 11775200363
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA™
FAKULTAS : EKONOMI ILMU DAN SOSIAL
JUDUL : ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
TANGGAL UJIAN : 22 SEPTEMBER 2021

Disetujui Oleh
KETUA PENGUJI



Dr. Hj. Sitti Rahmah, M.Si
NIP. 19640508 19930 3 2002

PENGUJI I



Weni Puji Hastuti, S. Sbs, MKP
NIP. 19810505 200604 2 006

PENGUJI II



Virna Museliza, SE, M. Si
NIP. 130 712 073

- 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.

ABSTRAK

ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Oleh:

PUTRI HENDRYA ALDILA
NIM.11775200363

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang Etika Birokrasi Dalam Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui faktor penghambat etika birokrasi dalam pembuatan e-KTP. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan subyek penelitian ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Informan yang dipilih ialah yang mempunyai relevan yang dibutuhkan penelitian yang terdiri dari kabid pelayanan pendaftaran penduduk, kepala seksi identitas penduduk, staff identitas penduduk, kepala seksi pendataan penduduk, staff pelayanan penduduk, masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis secara kualitatif deskriptif yang didukung oleh data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Etika Birokrasi Dalam Pembuatan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 6 (enam) aspek observasi penelitian yang meliputi efisiensi, impersonal, merytal system, responsible, accountable, responsiveness. Adapun faktor penghambat dalam etika birokrasi antara lain masih lemahnya profesionalitas dalam memberikan informasi layanan oleh aparat birokrasi, sikap pegawai dalam memberikan layanan informasi, tanggung jawab dalam menjalankan tugas, ketersediaan blangko.

Kata Kunci: Etika, Birokrasi, e-KTP

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.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamiin Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Taufiq, Hidayah serta kelancaran dan kemudahan sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”**.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Junjungan Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syawaat nya di Yaumul Kiamat kelak. Alhamdulillah pembuatan Skripsi telah berakhir dengan ditandai penyusunan ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus pada semua pihak dalam proses penyusunan Skripsi ini hingga selesai baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Kedua Orangtua saya yang saya cintai Papa Hendri Ford dan Ibunda Leni Erlina yang sangat berjasa dalam memberikan dukungan moral dan materil serta do'a restu sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Abang saya satu-satunya Novlan Aldino dan keluarga besar saya yang telah mendo'akan atas kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Ibuk dan bapak angkat saya cintai dikos yang sangat berjasa dan memberikan serta do'a restu sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
4. Prof. DR. Khairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
5. Dr. Mahyarni, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
6. Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
7. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
8. Mashuri, S.Ag, M.A selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau
9. Afrizal, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Proposal dan Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberi arahan yang sangat berharga hingga dan penulis selesai dalam penulisan skripsi ini.
10. Rodi Wahyudi selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
11. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan bagi penulis selama perkuliahan.
12. Kepada penyemangat Fikri Syahbri, S.Farm., Apt yang memberi dukungan dan semangat.

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.

13. Kepada sahabat Y.M. Abdul Aziz, Peggy Yuntika Harianto, Riski Putri Afrinelda dan Irma Diana Rambe, Helen Limbong, Maysi Marica, Dini Ayu Pertiwi..

14. Kepada idol saya BTS (Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook yang menjadi motivasi saya.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan pada penulisan Skripsi ini. Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan isi dari Skripsi ini, serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya. Dan bagi penulis agar dapat mengamalkan ilmu pengetahuan ditengah-tengah masyarakat.

Pekanbaru,

Penulis

PUTRI HENDRYA ALDILA
NIM: 11775200363

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.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penelitian	13
BAB II KERANGKA TEORI	
2.1 Etika	14
2.2 Birokrasi	14
2.3 Ciri-ciri Birokrasi	16
2.4 Pengertian Etika Birokrasi	17
2.5 Konsep Etika Birokrasi	19
2.6 Faktor yang mempengaruhi perilaku ASN	23
2.7 Sejarah yang mempengaruhi perilaku ASN	26
2.8 Etika dalam pandangan islam.....	28
2.9 Penelitian Terdahulu	30
2.10 Definisi Konsep.....	31
2.11 Konsep Operasional.....	32
2.12 Kerangka Berfikir.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	35



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.

3.4	Informan Penelitian	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1	Wawancara	37
3.5.2	Dokumentasi.....	37
3.5.3	Observasi	37
3.6	Teknik Analisa Data	38
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		41
4.1	Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	41
4.1.1	Letak dan Luas	41
4.1.2	Batas.....	42
4.1.3	Sungai	42
4.1.4	Iklm.....	43
4.1.5	Jarak dan Kota	44
4.1.6	Geografis.....	44
4.1.7	Kependudukan	45
4.1.8	Visi dan Misi Kota Pekanbaru	47
4.2	Sejarah Disdukcapil Pekanbaru.....	48
4.2.1	Visi dan Misi Disdukcapil Kota Pekanbaru	49
4.3	Struktur Organisasi.....	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
5.1	Data Responden.....	61
5.2	Analisis Etika Birokrasi dalam Pembuatan E-KTP	62
5.2.1	Efisiensi	62
5.2.2	Impersonal	65
5.2.3	Merytal Sistem.....	67
5.2.4	Responsible.....	70
5.2.5	Accountable	72
5.2.6	Responsiness	75
5.3	Faktor Penghambat Etika birokrasi dalam pembuatan E-KTP	77

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 VI PENUTUP	83
6.1 Kesimpulan.....	83
6.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Standar Pelayanan E-KTP	6
Tabel 1.2 Penduduk Kota Pekanbaru Menurut Jenis Kelamin Dalam Tahun 2016-2020.....	9
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Belum Perekaman E-KTP Perkecamatan Di Kota Pekanbaru Dalam Tahun 2016-2020	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.2 Konsep Operasional	32
Tabel 3.1 Key Informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	36
Tabel 4.1 Jarak Kota Pekanbaru dengan daerah lainnya di Provinsi Riau.....	44
Tabel 5.1 Informan Penelitian berasal dari pegawai	61
Tabel 5.2 Informan Penelitian berasal dari Masyarakat	62

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.

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.3.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	50





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Etika birokrasi adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dengan mengacu kedua pendapat ini, maka etika mempunyai dua fungsi, yaitu pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi public) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi public dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun, bagi birokrasi public dalam menjalankan tugas dan kewenangannya antara lain, efisiensi, membedakan milik pribadi dan milik kantor, *impersonal, merytal sistem, responsible, accountable, dan responsiveness*.

Secara umum nilai-nilai suatu etika yang perlu dijadikan pedoman dan perlu dipraktekkan secara operasional. Perilaku dan tindakan aparat birokrasi dalam melaksanakan fungsi dan kerjanya, kode etik birokrasi yang lebih jujur, bertanggung jawab, disiplin, rajin, memiliki moral yang baik. Oleh karena itu perlu penegakan sanksi yang tegas dan jelas kepada mereka yang melanggar kode etik atau aturan yang ditetapkan. Etika birokrasi menjadi masalah di dalam birokrasi negara-negara berkembang indikasinya adalah masih banyaknya skandal yang melibatkan birokrasi mereka. Namun kondisi yang terjadi menunjukkan



bahwa pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah belum sepenuhnya berjalan efisien dan efektif, sehingga itu pembangunan aparatur birokrasi masih harus ditingkatkan dan diarahkan pada peningkatan efisien dan efektivitas.

Untuk mengatur hal tersebut pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam peraturan perundang-undangan, antara lain: Pertama, Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) di dalam Undang-Undang tersebut menghendaki agar Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan public agar dituntut lebih profesional, Kedua Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Ketiga, Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004 tentang Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS), untuk mewujudkan nilai kedisiplinan maka dikembangkan semangat/korps dan kode etik pegawai negeri sipil yang menghendaki agar pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus memiliki nilai-nilai kode etik yang baik.

Pada fakta dilapangan sering sekali muncul berbagai masalah pada pelayanan umum pemerintah terhadap masyarakat yang dapat menampakkan ketidakpuasan masyarakat terhadap etika ASN pemerintah, antara lain informasi kurang jelas, berbelit-belit, sikap kurang ramah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Birokrasi public dalam melakukan tugas dan kewenangannya supaya perlakuannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan perlakuannya birokrasi public dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji.

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.



Berbagai nilai dalam etika birokrasi yang dapat guna sebagai acuan, referensi, penuntun, bagi birokrasi public dalam melakukan tugas dan kewenangannya antara lain, efisiensi atau tidak berbelit-belit, impersonal, merytal system, responsible, accountable, dan responsiveness.

Dalam konteks ini, pusat perhatian ditujukan kepada actor yang terlibat seperti actor-aktor penting seperti dalam memberikan informasi yang harus mengutamakan moralitasnya. Apakah para actor telah benar-benar mengutamakan kepentingan-kepentingan lain. Kita dapat menilai apakah para actor tersebut benar-benar jujur atau tidak didalam penyusunan kebijakan adil atau tidak adil dalam dapat ditempatkan orang dalam unit dan jabatan yang tersedia, dan bohong atau tidak dalam melaporkan hasil manajemen pelayanan.

Alasan utama mengapa pelayanan atau keperluan public wajib dilaksanakan oleh responsibility. Saat menyampaikan pelayanan, pemerintah diharapkan secara profesional melakukan, dan wajib menarik keputusan politik secara akurat tentang siapa, memperoleh apa, berapa banya, dimana, kapan, dsb. Padahal, fakta menunjukkan bahwa pemerintah tidak mempunyai tuntutan dan pegangan kode etik atau moral secara memadai, anggapan bahwa segala pejabat pemerintah yaitu pihak yang menduga terbukti pasti sering membantu keinginan public dan masyarakat, tidak selamanya benar. Banyak kasus menyatakan bahwa keinginan pribadi, keluarga, kelompok, partai maupun struktur yang makin tinggi justru mendikte kelakuan seseorang birokrat dan pejabat pemerintahan. Birokrasi tersebut ini tidak mempunyai” independensi” saat berbuat etis, maupun dengan kata lain, tidak ada “otonomi saat beretika”.

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

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pada fakta masing-masing sering dapat pengaduan (keluhan) dan pernyataan ketidakpuasan masyarakat pada kualitas layanan dalam memberikan informasi menjadi titik strategis yang mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan berbagai kebijakan nasional dalam rangka meningkatkan layanan tersebut telah memberikan fondasi bagi instansi pemerintah untuk melakukan upaya nyata dalam menginformasikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berikut ini keluhan warga pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru. Hal ini diungkapkan salah seorang warga yang saat mengurus e-KTP tapi mendapat layanan informasi tidak memuaskan yaitu:

Contoh salah satu kasus yakni salah satu seorang warga yang ingin melakukan pengurusan E-KTP yang hilang namun malah mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal dari pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru. Yang mana kabid pendaftaran tidak memiliki etika selaku ASN (Aparatur Sipil Negara) yang baik dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal tersebut didapatkan dan diterima oleh masyarakat yang ingin melakukan penggantian E-KTP yang hilang melalui kabid pendaftaran, Namun kabid pendaftaran memberikan respin etika yang tidak baik kepada masyarakat seperti ketus dan bersifat cuek dan tidak beretika dalam memberikan informasi kepada masyarakat (Pekanbaru 2020).

Kasus kedua banyak keluhan masyarakat kepada DPRD Kota Pekanbaru terkait dengan etika yang didapat di Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu masyarakat mendapat etika yang tidak baik dari pegawai ASN dalam melayani masyarakat terutama dalam memberikan informasi terkait pembuatan E-KTP. Pegawai menunjukkan sifat cuek atau tidak peduli dengan masyarakat terutama Ketika masyarakat bertanya tentang informasi pegawai memberikan informasi yang tidak jelas sehingga membuat masyarakat bingung dan cara penyampaiannya juga ketus seperti tidak memiliki etika yang baik. (Pekanbaru 2020)

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

Beberapa hal yang menjelaskan terkait sikap aparatur yang kurang profesional dalam menjalankan tugas serta terdapat calo-calo dalam pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari ada keluhan dari warga terkait pembuatan E-KTP masyarakat mendapatkan informasi tidak jelas dan pegawai memberikan sikap kurang ramah dan banyak juga masyarakat yang lebih memilih menggunakan perantara dalam melakukan pembuatan E-KTP dan membayar calo untuk pengurusannya.

Terdapat masih lemahnya profesionalitas oleh aparatur birokrasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait, antara lain oleh faktor kurangnya pemahaman, penghayatan dan pengamalan terhadap norma-norma etika yang berlaku bagi segenap aparatur birokrasi. Sebagaimana diketahui bahwa dalam administrasi/birokrasi public etika adalah ketentuan-ketentuan atau standar-standar yang mengatur perilaku moral para aparatur birokrasi. Etika birokrasi berisi ajaran-ajaran moral dan asas-asas kelakuan yang baik bagi aparatur dalam menunaikan tugas dan melakukan tindakan jabatannya.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program eKTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di

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

Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan mengandakan KTP-nya.

Tabel 1.1
Standar Pelayanan E-KTP

STANDAR PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)		
No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pengisian Formulir F.1 21 ditanda tangani oleh Lurah dan Camat b. FC Kartu Keluarga c. FC Akte Kelahiran (untuk pemula) d. Kartu Keluarga Asli e.FC KTP dan Surat Kehilangan dari Kepolisian (Jika KTP Hilang)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Terlampir</i>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian untuk pelayanan ini adalah 14 hari kerja,
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Penduduk
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Prosedur penanganan pengaduan dilaksanakan sebagai berikut: A. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui: 1. Media surat / tertulis Masyarakat dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 mengummumkan 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.

menyampaikan aduannya melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Jl. Mustafa Sari No.1 Kota Pekanbaru. Surat yang masuk akan diterima oleh sekretariat untuk dilakukan penomoran surat masuk dan kemudian akan dilanjutkan kepada bidang terkait untuk dilakukan penanganan pengaduan untuk dievaluasi setiap 3 (tiga) bulan

2. Media Internet Pengaduan ditujukan melalui email Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Email: disdukcapilkotapekanbaru@gmail.com

3. Media telephon/Fax Masyarakat dapat menyampaikan pengaduannya melalui pesawat telephon atau melalui fax di nomor Telp. (0761) 35463 Fax (0761) 35463 Oleh operator telephon akan disambungkan kepada bagian pengaduan dan akan segera ditindaklanjuti

4. Media langsung/tatap muka Masyarakat pengadu akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan

B. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menyampaikan/koordinasi kepada kepala bidang yang bersangkutan terhadap pengaduan masyarakat yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).

C. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka personil yang menangani akan menjawab secara langsung.

D. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan kepala bidang yang bersangkutan dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.

E. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala 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 dengan Walikota Cq Asisten atau Sekretaris Daerah. Hasil Koordinasi akan disampaikan secara langsung kepada yang bersangkutan.

F. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau via telepon dengan yang bersangkutan (apabila pihak pengadu mencantumkan nomor telephon untuk klarifikasi)

G. Pengaduan melalui email akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui email

H. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS, pengaduan melalui telepon/Fax akan ditelepon kepada yang bersangkutan

I. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan

J. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh pejabat fungsional umum pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan arahan Kepada Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan untuk selanjutnya dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada Sekretaris Dinas Kependudukan dan

K. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Sekretaris Kependudukan dan Pelayanan Sipil akan diserahkan kepada kepala dinas. sebagai laporan bulanan. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru 2020

Tabel 1.2
Jumlah Penduduk Perkecamatan di Kota Pekanbaru Dalam Tahun
2016-2020

No	Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2020
1	Sukajadi	47.364	48.544	47.420	47.320	48.955
2	Pekanbaru Kota	25.094	25.719	25.103	26.436	27.255
3	Sail	21.479	22.015	21.492	23.436	24.672
4	Lima Puluh	41.437	42.469	41.466	43.193	44.936
5	Senapelan	36.548	37.459	36.581	37.953	39.473
6	Rumbai	67.523	67.570	67.654	69.303	76.335
7	Bukit Raya	103.114	103.722	105.177	94.046	100.096
8	Tampian	269.062	285.932	307.947	184.111	201.564
9	Marpoyan Damai	131.245	131.362	131.550	130.672	139.529
10	Tenayan Raya	158.519	162.530	167.929	138.465	150.464
11	Payung Sekaki	90.665	90.902	91.225	95.337	101.654
12	Rumbai Pesisir	72.516	72.864	73.784	69.558	73.304
Jumlah Total		1.064.566	1.091.088	1.117.359	959.830	1.028.237

Sumber: Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam angka tahun 2020

Berdasarkan data dari Disdukcapil angka penduduk yang paling tertinggi pada tahun 2018 yang berjumlah 1.117.359 dan angka penduduk yang paling terendah pada tahun 2019 berjumlah 959.830 penduduk.

Tabel 1.3
Jumlah Penduduk Belum Perekaman E-KTP Perkecamatan Di Kota Pekanbaru Dalam Tahun 2016-2020

NO	Kecamatan	Jumlah Belum Perekaman E-KTP				
		2016	2017	2018	2019	2020
1.	Sukajadi	2.560	2.355	2.750	2.350	2.760
2.	Pekanbaru Kota	1.890	1.970	1.780	1.670	2.540
3.	Sail	2.350	2.856	2.367	1.987	2.750
4.	Lima Puluh	2.950	3.878	2.985	2.875	3.540
5.	Senapelan	1.950	2.760	2.450	1.985	2.580
6.	Bukit Raya	3.970	4.560	3.890	4.220	4.760
7.	Rumbai	3.908	4.050	3.860	3.560	3.855
8.	Tampan	8.758	10.540	9.856	8.756	9.574
9.	Marpoyan Damai	5.897	7.856	8.250	4.560	7.540
10.	Tenayan Raya	6.876	9.560	8.780	7.542	8.530
11.	Payung Sekaki	3.983	4.780	3.908	3.750	4.865
12.	Rumbai Pesisir	3.895	4.580	4.750	3.975	3.885
TOTAL		48.987	59.745	55.626	47.230	57.179

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2020

Berdasarkan dari tabel di atas, masyarakat Kota Pekanbaru yang wajib EKTP sebanyak 624.457 jiwa, masyarakat Kota Pekanbaru yang sudah melakukan perekaman sebanyak 581.175 jiwa, dan masyarakat Kota Pekanbaru yang belum melakukan perekaman E-KTP yaitu berjumlah 43.282 jiwa. Adapun penentuan isu-isu strategis dalam gambaran etika birokrasi pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru banyak warga yang mengeluh atas sikap dari aparatur sipil negara terkait dalam memberikan



informasi yang kurang jelas kepada masyarakat pegawai memiliki sikap kurang ramah dan cuek dalam melayani masyarakat sehingga banyak masyarakat yang mengeluh terhadap etika pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Sehingga banyak masyarakat yang menggunakan calo untuk pembuatan E-KTP agar lebih cepat dan tidak perlu menunggu karena dalam pembuatan E-KTP bisa memakai waktu yang lama sehingga masyarakat juga menunggu lama, jadi masyarakat lebih memilih membayar calo agar E-KTP nya lebih cepat selesai. Dan lebih banyak warga yang belum melakukan rekaman E-KTP padahal Disdukcapil telah meluncurkan aplikasi layanan tunggu Disdukcapil (Lagudukapil). Layanan ini dikhususkan kepada masyarakat yang ingin mengurus pencetakan KTP elektronik.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi tentang keluhan masyarakat yang berhubungan dengan sikap dan etika dari pemberi layanan yang masih kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat, informasi yang diberikan kepada publik masih kurang akurat, masih adanya aparat yang kurang tanggap karena kesibukan di loket pelayanan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **ANALISIS ETIKA DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU**".

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

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana etika birokrasi dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat etika birokrasi dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis etika birokrasi dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat etika birokrasi dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Untuk menambah ilmu dan pengetahuan sebagai bekal menerapkan Etika Birokrasi kepada masyarakat yang telah diperoleh dibangku kuliah dan dilaksanakan didunia kerja sesungguhnya.
2. Bagi Objek Penelitian
Sebagai bahan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru beserta jajarannya dalam memberikan konsep pelayanan bagi masyarakat agar apa yang diberikan dan didapatkan sesuai dengan harapan dan masyarakat umum sebagai penerima pelayanan mengetahui konsep pelayanan yang baik.



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. Bagi Objek Pustaka

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi bahan bagi penulis selanjutnya yang ingin meneliti masalah yang sama dan menjadi referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan terdiri dari 3 bab dan sub bab lainnya, meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulis, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, teori yang diangkat penulis yaitu mengenai teori-teori tentang etika birokrasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, instrument penelitian, teknik pengumpulan data dan informan penelitian, teknis analisis data.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Etika

Dalam pelayanan publik, sifat yang melanggar dari masyarakat di persoalkan masalah moral dan etika yang sulit ditemukan kita larang mereka membuka rahasia atau kadang mengancam orang-orang itu mengadu. Selama itu, kita juga bertemu tantangan ke depan semakin berat karena standard penilaian etika pelayanan terus berubah-ubah sesuai perkembangan zamannya. Dan secara substantif, kita juga tidak gampang dalam kedewasaan dan otonomi beretika oleh karena itu penuh dengan kebimbangan. Hal itu, yang dipastikan bahwa pelanggaran moral atau etika dalam pelayanan publik di Indonesia akan terus naik atau meningkat.

K. Bertens (2007 : 6) memberikan pemahanan tentang etika atas tiga bentuk yaitu; 1). etika yang bisa digunakan dalam arti nilai-nilai dan norma-norma. Moral yang menjadi panutan bagi idividu ataupun kelompok dalam mengubah perilaku . Dapat kita katakan sebagai “sistem nilai”. 2). etika dapat diterjemahkan sebagai kumpulan azas atau nilai moral yang dimaksud disini “kode etik”. 3). etika mempunyai arti ilmu tentang sikap baik dan buruknya.

2.2 Pengertian Birokrasi

Birokrat digambarkan sebagai suatu acuan bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Birokrat harus menempatkan



kepentingan publik dari pada kepentingan pribadinya sendiri, baik kelompok, dan juga organisasinya. Hal ini jika dilaksanakan akan mengarahkan birokrat untuk memberikan pelayanan yang berorientasikan kepada kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat.

Di samping itu birokrat bekerja atas dasar kepercayaan, karena seorang birokrat tidak hanya bekerja untuk negara tetapi juga bekerja untuk rakyat, jadi wajar jika rakyat mengharap adanya jaminan bahwa para birokrat yang dibiayai oleh negara harus mengabdikan kepada kepentingan umum menurut standar etika yang selaras dengan kedudukannya. Di samping itu tumbuh keprihatinan bukan saja terhadap individu-individu para birokrat tetapi juga terhadap organisasi sebagai sebuah sistem yang cenderung bertambah besar dan bertambah luas kewenangannya yang cenderung mengesampingkan nilai-nilai.

Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi birokrat dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempersoalkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam berhubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai peran penting dalam praktik administrasi negara.

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Darwin, mengartikan etika birokrat adalah sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia dalam organisasi. Jadi etika birokrat didefinisikan sebagai nilai-nilai, asas-asas atau norma-norma etika.

2.3 Ciri-ciri Birokrasi

Selain mengungkapkan tipe ideal birokrasi, Weber dalam Wahyudi Kumorotomo (2007:75-77) juga mengemukakan ciri-ciri pokok birokrasi. Adapun ciri-ciri pokok birokrasi tersebut adalah:

- a) Birokrasi melakukan kegiatan-kegiatan reguler dapat dibutuhkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi, didistribusikan dengan cara tertentu, dan dianggap sebagai tugas-tugas resmi.
- b) Pengorganisasian kantor diikutigikuti prinsip hierarkhis, yaitu bahwa unit yang lebih rendah dalam sebuah kantor berada di bawah pengawasan dan pembinaan unit yang lebih tinggi.
- c) Penerapan tugas diarahkan oleh suatu sistem “sistem-sistem peraturan abstrak yang konsisten” dan mencakup juga penerapan aturan-aturan itu dalam kasus-kasus tertentu.
- d) Pemangku yang ideal melakukan tugas-tugasnya dengan semangat sine ira et studio (formal dan tidak bersifat pribadi) tanpa perasaan-perasaan dendam dan nafsu dan karena itu tanpa perasaan suka atau tidak suka.

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



e) kegiatan saat organisasi birokrasi didasarkan pada kemampuan teknis dan dilindungi dari pemberhentian oleh sepihak.

f) keahlian memperlihatkan bahwa tipe organisasi administratif yang murni berciri birokratis dilihat dari sudut teknis akan bisa menggapai tingkat efisiensi yang tertinggi.

2.4 Pengertian Etika Birokrasi

Darwin (1999 : 24) dapat diterjemahkan bahwa Etika Birokrasi (Administrasi Negara) merupakan sebagai seperangkat nilai dapat menjadi acuan atau mengarahkan bagi tindakan manusia dalam organisasi. Dari pendapat tersebut, sehingga etika memiliki dua fungsi, yaitu sebagai panutan, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam melakukan tugas dan kewenangannya supaya tindakannya dalam birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku, dan perlakuan birokrasi publik dinilai baik, buruk, tidak tercela, dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai petunjuk bagi birokrasi publik dalam mengerjakan suatu tugas dan kewenangannya antara lain, efisiensi, membedakan punya pribadi dengan punya kantor, impersonal, merytal sistem, responsible, accountable, dan responsiveness.

Haning M.T (2002: 188) Etika dalam konteks birokrasi digambarkan sebagai suatu pedoman norma bagi pejabat birokrasi untuk mengerjakan suatu tugas pelayanan untuk masyarakat. Etika birokrasi wajib mengutamakan suatu kepentingan publik dari pada kepentingan pribadi, kelompok maupun organisasinya. Etika wajib menuntun suatu pilihan-pilihan kebijakan yang benar-

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 milik UIN Suska Riau

Sate Islamic University of Sgantar Syaif Kasim Riau



benar mementingkan kepentingan masyarakat luas. Oleh karena etika mempermasalahkan “baik-buruk” dan bukan “benar-salah” tentang sikap, tindakan dan perilaku manusia dalam hubungan dengan sesamanya baik dalam masyarakat maupun organisasi publik, maka etika mempunyai tugas penting dalam meneliti administrasi negara. Menurut Fadillah (2001: 27) etika pelayanan publik yaitu cara untuk melayani masyarakat dengan memakai kebiasaan-kebiasaan yang tercantum nilai hidup, aturan hukum yang mengontrol tingkah laku masyarakat yang dianggap baik.

Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto (2002: 188) mengemukakan, etika birokrasi yaitu panduan aturan norma bagi pejabat pemerintah birokrasi untuk mengarahkan tugas pelayanan pada masyarakat. etika birokrasi wajib mendudukan suatu keperluan publik di atas keperluan pribadi, kelompok, dan organisasinya. Etika wajib dituntun pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas. Dalam penerapannya etika pelayanan publik berdampak oleh banyak faktor, namun dalam praktek ini faktor-faktor yang dominan mempengaruhinya di tempat studi kasus adalah: pengawasan, konsistensi aparat birokrasi, dan komunikasi.

Darwin, 1999 (dalam Widodo, 2001) mengartikan etika birokrasi sebagai seperangkat nilai yang menjadi teladan atau pedoman sebagai kegiatan manusia dalam organisasi. Dalam kaitan tersebut, (Widodo, 2001: 241) mengemukakan etika administrasi negara yaitu sosok pemantauan terhadap administrasi negara dalam melakukan apa seharusnya menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Manakala administrasi negara membutuhkan kelakuan, aksi dan

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.



perilakunya dikatakan baik, maka dalam melakukan tugas pokok fungsi dan kewenangannya wajib mengandalkan pada etika administrasi negara. Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa etika birokrasi adalah suatu tindakan moral dapat dilakukan saat dalam pelayanan atau dengan mengarahkan tugas yang wajib menjaga sikap dan tidak semenang-menang terhadap masyarakat yang akan dilayani yang tidak membeda-bedakannya.

2.5 Konsep Etika Birokrasi

Menurut Peter Madsen dan Jay M. Shafritz yang dikutip oleh Surjadi dalam bukunya *Pegembangan Kinerja Pelayanan Publik* (2012:99), mengistilahkan Etika Birokrasi sebagai perilaku pemerintah dalam semua level untuk menghindari penyalahgunaan pekerjaan secara tidak sah, aktivitas mencari keuntungan pribadi. Etika Birokrasi mencakup kesepakatan – kesepakatan antara kepentingan negara, masyarakat dan moral individu secara jujur, obyektif, selaras, dan terpadu tanpa ada pemaksaan atas terwujudnya suatu kesepakatan tersebut. Kesepakatan atau komitmen – komitmen itu merupakan sistem nilai yang harus ditaati oleh semua pihak.

Dari paparan tersebut di atas maka dapat pula dikatakan bahwa etika sangat diperlukan dalam praktek administrasi publik untuk dapat dijadikan pedoman, referensi, petunjuk tentang apa yang harus dilakukan oleh administrasi publik. Disamping itu perilaku birokrasi tadi akan mempengaruhi bukan hanya dirinya sendiri, tetapi juga masyarakat yang dilayani. Masyarakat berharap adanya jaminan bahwa para birokrat dalam menjalankan kebijakan politik dan

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

memberikan pelayanan publik yang dibiayai oleh dana publik senantiasa mendasarkan diri pada nilai etika yang selaras dengan kedudukannya. Birokrasi merupakan sebuah sistem, yang dalam dirinya terdapat kecenderungan untuk terus berbuat bertambah baik untuk organisasinya maupun kewenangannya (big bureaucracy, giant bureaucracy), perlu menyandarkan diri pada nilai-nilai etika. Dengan demikian maka etika (termasuk etika birokrasi) mempunyai dua fungsi, yaitu : pertama sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji dan tidak tercela; kedua, etika birokrasi sebagai standar penilaian apakah sifat, perilaku dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji.

Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya antara lain adalah : (1) efisiensi, artinya tidak boros, sikap, perilaku dan perbuatan birokrasi publik dikatakan baik jika mereka efisien; (2) impersonal, maksudnya dalam melaksanakan hubungan kerjasama antara orang yang satu dengan lainnya secara kolektif diwadahi oleh organisasi, dilakukan secara formal, maksudnya hubungan impersonal perlu ditegakkan untuk menghindari urusan perasaan dari pada unsur rasio dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan peraturan yang ada dalam organisasi. Siapa yang salah harus diberi sanksi dan yang berprestasi selayaknya mendapatkan penghargaan; (4) merit system, nilai ini berkaitan dengan rekrutmen dan promosi pegawai, artinya dalam penerimaan pegawai atau promosi pegawai tidak

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.

di dasarkan atas kekerabatan, namun berdasarkan pengetahuan (knowledge), keterampilan(skill), sikap (attitude), kemampuan (capable), dan pengalaman(experience), sehingga menjadikan yang bersangkutan cakap dan profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dan bukanspoil system (adalah sebaliknya); (5) responsible, nilai ini adalah berkaitan dengan pertanggungjawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya; (6) accountable, nilai ini merupakan tanggung jawab yang bersifat obyektif, sebab birokrasi dikatakan akuntabel bilamana mereka dinilai obyektif oleh masyarakat karena dapat mempertanggungjawabkan segala macam perbuatan, sikap dan sepak terjangnya kepada pihak mana kekuasaan dan kewenangan yang dimiliki itu berasal dan mereka dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan publik (pelayanan publik yang profesional dan dapat memberikan kepuasan publik); (7) responsiveness, artinya birokrasi publik memiliki daya tanggap terhadap keluhan, masalah dan aspirasi masyarakat dengan cepat dipahami dan berusaha memenuhi, tidak suka menunda-nunda waktu atau memperpanjang alur pelayanan.

Berkaitan dengan nilai-nilai etika birokrasi sebagaimana digambarkan di atas, maka dapat pula dikatakan bahwa jika nilai-nilai etika birokrasi tersebut telah dijadikan sebagai norma serta diikuti dan dipatuhi oleh birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, maka hal ini akan dapat mencegah timbulnya tindakan kolusi, korupsi dan nepotisme, ataupun bentukbentuk penyelewengan lainnya dalam tubuh birokrasi, kendatipun tidak ada lembaga pengawasan. Namun demikian harus dimaklumi pula bahwa etika birokrasi belum



cukup untuk menjamin tidak terjadi perilaku KKN pada tubuh birokrasi. Hal yang lebih penting adalah kembali kepada kepribadian dari masing-masing pelaku (manusianya). Dengan kata lain bahwa kontrol pribadi dalam bentuk keimanan dan keagamaan yang melekat pada diri setiap individu birokrat sangat berperan dalam membentuk perilakunya. Dengan adanya kontrol pribadi yang kuat pada diri setiap individu maka akan dapat mencegah munculnya niat untuk melakukan tindakan-tindakan mal-administrasi (penyelewengan).

Menurut Keban (2001) Kode etik pelayanan publik di Indonesia masih terbatas pada beberapa profesi seperti ahli hukum dan kedokteran sementara kode etik untuk profesi yang lain masih belum nampak. Ada yang mengatakan bahwa kita tidak perlu kode etik karena secara umum kita telah memiliki nilai-nilai agama, etika moral Pancasila, bahkan sudah ada sumpah pegawai negeri yang diucapkan setiap apel bendera. Pendapat tersebut tidak salah, namun harus diakui bahwa ketiadaan kode etik ini telah memberi peluang bagi para pemberi pelayanan untuk mengenyampingkan kepentingan publik. Kehadiran kode etik itu sendiri lebih berfungsi sebagai alat kontrol langsung bagi perilaku para pegawai atau pejabat dalam bekerja. Dalam konteks ini, yang lebih penting adalah bahwa kode etik itu tidak hanya sekedar ada, tetapi juga dinilai tingkat implementasinya dalam kenyataan. Bahkan berdasarkan penilaian implementasi tersebut, kode etik tersebut kemudian dikembangkan atau direvisi agar selalu sesuai dengan tuntutan perubahan jaman.

Kita mungkin perlu belajar dari negara lain yang sudah memiliki kedewasaan beretika. Di Amerika Serikat, misalnya, kesadaran beretika 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.



pelayanan publik telah begitu meningkat sehingga banyak profesi pelayanan publik yang telah memiliki kode etik. Salah satu contoh yang relevan dengan pelayanan publik adalah kode etik yang dimiliki ASPA (American Society for Public Administration) yang telah direvisi berulang kali dan terus mendapat kritikan serta penyempurnaan dari para anggotanya. Nilai-nilai yang dijadikan pegangan perilaku para anggotanya antara lain integritas, kebenaran, kejujuran, ketabahan, respek, menaruh perhatian, keramahan, cepat tanggap, mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan lain, bekerja profesional, pengembangan profesionalisme, komunikasi terbuka dan transparansi, kreativitas, dedikasi, kasih sayang, penggunaan keleluasaan untuk kepentingan publik, beri perlindungan terhadap informasi yang sepatutnya dirahasiakan, dukungan terhadap sistem merit dan program affirmative action.

2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Aparatur Sipil Negara

Pegawai Sipil Negara sebagai manusia pada umumnya dalam kehidupan, pertumbuhan serta perjalanan hidupnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, hal ini akan menentukan sifat, corak serta penampilan seseorang dalam kehidupan sehari-harinya yang menyebabkan perilaku seseorang berbeda dari yang lainnya. Secara garis besar menurut Supardi, et al (2003) perilaku manusia tersebut dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

a. Faktor intern

Yaitu faktor penjarah yang berasal dari manusia. Faktor intern yang mempengaruhi perilaku manusia sebagai pegawai adalah:

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
Statistik Islamid 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.

- 1) Faktor genetik atau keturunan
- 2) Sifat dan bakat individu manusia
- 3) Kepribadian
- 4) Agama dan kepercayaan
- 5) Kehidupan sosial ekonomi

Faktor-faktor tersebut akan membedakan perilaku manusia dengan yang lainnya yang berlaku semenjak anak-anak sampai dewasa atau tua. Dari faktor-faktor tersebut biasanya sudah akan terlihat baik samar-samar maupun jelas atau nyata, seseorang itu mempunyai bakat apa, kepribadiannya bagaimana, apakah ia cerdas atau kurang cerdas, rajin atau kurang rajin.

b. Faktor Ekstern

Yaitu faktor penunjang yang berasal dari luar diri manusia atau disebut faktor lingkungan. Faktor ekstern juga berada di sekitar kehidupan manusia atau ekosistem tempat individu hidup tumbuh dan berkembang, mempunyai peranan yang menentukan pula bagi kehidupan individu sebagai anggota masyarakat. Perilaku yang berbeda dari individu akan tampak dari 2 orang yang hidup dalam kondisi sosial ekonomi yang berbeda.

Faktor ekstern tersebut dapat pula dibedakan antara lain seperti lingkungan pergaulan, budaya masyarakat, keadaan kehidupan keluarga, tingkat kehidupan ekonomi, ideologi atau politik negara dan lain-lain seperti keamanan, ketertiban, keadilan hukum dan sebagainya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kesemua juga faktor-faktor tersebut akan turut mempengaruhi manusia PNS maupun warga negara pada umumnya, sebab pengaruh-pengaruh merupakan hal yang tidak bisa terhindarkan dan turut menentukan corak perilaku seorang PNS, contohnya kondisi sosial ekonomi yang ada jurang pembeda yang lebar antara yang kaya dengan yang miskin, kondisi korupsi yang terjadi dalam negara dan kehidupan para pejabat atau pegawai akan mempengaruhi kinerja atau etos kerja seorang PNS, ketidakadilan dan kesewenang-wenangan penguasa biasa menyebabkan seorang PNS menjadi tidak mempunyai gairah kerja atau prestasi sama sekali bahkan keluar dari PNS.

Pada masa itu, tidak sedikit kebijakan publik yang lahir hanya menguntungkan pihak-pihak tertentu. Kebijakan yang banyak menafikan aspirasi dan kepentingan masyarakat luas. Secara empiris sejak demokrasi liberal (1950-1959) hingga orde baru birokrasi selalu menjadi korban permainan politik penguasa. Akibatnya, keberpihakan birokrasi terhadap golongan-golongan tertentu yang mendukung pihak berkuasa. Wujudnya, antara lain pemberian pekerjaan kepada orang-orang dekat pejabat publik, pemberian pelayanan kepada mayoritas masyarakat yang mendukung pada partai politik tertentu.

Berdasarkan pengalaman sejarah tersebut maka sejumlah masyarakat berharap kembalinya birokrasi sebagai alat negara tidak kembali. Pada era reformasi ini, masyarakat menginginkan kedudukan birokrasi sebagai institusi yang netral. Lembaga yang tidak berpihak kepada kelompok tertentu pada momentum pemilihan kepala daerah (pilkada).

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.

Selain itu, indikator terwujudnya pemerintahan yang bersih (good Governance) pemerintahan yang bersih ditentukan tegaknya supremasi hukum, akuntabilitas dan profesionalitas, transparansi, keadilan dan partisipasi dalam pengelolaan kebijakan maupun layanan kepada masyarakat. Beberapa ketentuan yang dibuat pemerintah untuk menegaskan netralitas birokrasi antara lain Peraturan Pemerintah (PP) No 5 dan 12/1999. Dalam PP itu diatur bahwa PNS untuk tidak masuk dan menjadi anggota partai politik dan Undang-Undang No 12/2003 tentang pemilihan umum.

Menurut Wilson, Hegel, dan Weber dalam Thoha (1993) menyatakan ada beberapa hal yang berpengaruh terhadap netralitas birokrasi:

- a. Pertama, Kepentingan khusus yang termasuk diantaranya partai politik, elit ekonomi dan profesional. Kelompok ini dapat mengintervensi kebijakan dengan nuansa politis.
- b. Kedua, Kepentingan masyarakat. Masuk dalam kelompok ini antara lain yakni kelompok tani, mahasiswa, ibu rumah tangga yang dapat merupakan kontrol dari formulasi kebijakan dan pelaksanaannya.
- c. Ketiga, Birokrasi. Dialah yang menentukan dan merumuskan pilihan kebijakan publik yang representatif. Kebijakan yang mengadopsi aspirasi kelompok kepentingan umum dan kepentingan khusus.

2.7 Sejarah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program eKTP diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012, ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan mengandakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (eGovernment) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

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 mengummumkan 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.

2.8 Etika Dalam Pandangan Islam

Etika agama Islam didasarkan pada nilai-nilai humanis yang meliputi keadilan, kebebasan, kebenaran, kesetaraan, persaudaraan, kedamaian, kasih sayang, toleransi, dan saling tolong menolong dalam kebenaran dan kesalehan. Nilai kemanusiaan pertama yang dimiliki oleh seluruh umat manusia sebagai makhluk termulia seperti digambarkan dalam Q.S al-Israa ayat 70:

تَفْضِيلًا خَلَقْنَا مِمَّنْ كَثِيرٍ عَلَىٰ وَفَضَّلْنَاهُمُ الطَّيِّبَاتِ مَن رَزَقْنَاهُمْ وَالْبَحْرِ الْبَرِّ فِي وَحَمَلْنَاهُمْ ءَادَمَ بَنِي كَرَّمْنَا وَلَقَدْ

Terjemahan: Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.

Di dalam ayat tersebut digambarkan bahwa Allah memuliakan manusia. Ia tidak membedakan memberikan sifat kemuliaan kepada umat manusia. Semua manusia baik itu islam maupun nonislam dan berbangsa apapun adalah mulia dibandingkan dengan makhluk lain.

Secara tersurat al Quran tidak pernah menyinggung tentang apa dan bagaimana itu etika. Akan tetapi secara tersirat banyak ayat-ayat al Quran yang menyinggung tentang etika, yaitu terkait dengan perbuatan baik dan buruk. Hal ini sebagaimana digambarkan oleh Tshihiko Izutsu yang mendeskripsikan dalam al Qur'an terdapat banyak kosakata tentang baik-buruk. Meski banyak dari kata-kata tersebut secara independen hanya mengindikasikan dari salah satu atau gabungan dari beberapa fungsi deskriptif, implikatif, indikatif, serta evaluatif. Di mana,



berdasar kacamata eskatologis “posisi” akhir manusia (setelah mati) tergantung pada apa yang dilakukannya saat di dunia. Tentunya hal itu juga dilihat dari apakah perbuatan manusia tersebut menyebabkan kelancaran (bermakna baik) atau keterhambatan (bermakna buruk) bagi kemajuan Islam di muka bumi.

Dengan demikian konsep etika dalam al Quran sebenarnya sangat luas. Tidak hanya terbatas pada masalah etika (tata cara) beribadah, etika berkeluarga, etika politik, etika ekonomi, dan etika hukum, dan sebagainya. Namun etika dalam al Quran juga menyentuh masalah-masalah yang secara tekstual tidak hanya bersangkutan paut dengan “tata cara” dalam beragama secara simbolik.

Etika Islam memiliki antisipasi jauh ke depan dengan dua ciri utama. Pertama, etika Islam tidak menentang fithrah manusia. Kedua, etika Islam amat rasionalistik. Sekedar sebagai perbandingan baiklah akan saya kutipkan pendapat Alex Inkeles mengenai sikap-sikap modern. Setelah melakukan kajian terhadap berbagai teori dan definisi mengenai modernisasi, Inkeles membuat rangkuman mengenai sikap-sikap modern sabagai berikut, yaitu: kegandrungan menerima gagasan-gagasan baru dan mencoba metode-metode baru; kesediaan buat menyatakan pendapat; kepekaan pada waktu dan lebih mementingkan waktu kini dan mendatang ketimbang waktu yang telah lampau; rasa ketepatan waktu yang lebih baik; keprihatinan yang lebih besar untuk merencanakan organisasi dan efisiensi; kecenderungan memandang dunia sebagai suatu yang bisa dihitung; menghargai kekuatan ilmu dan teknologi; dan keyakinan pada keadilan.

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.

2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Harkaneri	Urgensi Etika dalam Akuntansi Dilihat dari sudut Pandang Islam	Akuntansi dalam Islam termasuk kedalam urusan muamalah oleh karena itu pengembangannya diserahkan pada kebijaksanaan manusia, karena pada dasarnya semua aktivitas muamalah adalah boleh kecuali ada dalil yang melarangnya. Karena Islam adalah agama yang bersifat menyeluruh, oleh sebab itu dalam melaksanakan transaksi atau muamalah tidak boleh bertentangan dengan Al Qur'an dan Sunnah. Memberikan bekal untuk bermuamalah itu dengan beberapa sistem nilai seperti keadilan, kebenaran, kejujuran, bertanggungjawab, terpercaya, kewajiban bertakwa, menyatakan yang benar, memilih yang terbaik, berguna, menghindari yang haram, jangan boros, jangan merusak, jangan menipu dan lain sebagainya.
2.	Rodi Wahyudi	Kelalaian Birokrasi dan Ketidakadilan Pelayanan Publik Dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Pembangunan suatu negara akan berhasil apabila disokong oleh birokrasi yang kompeten, gesit, komitmen dan amanah. Kepuasan masyarakat yang datang berurusan akan wujud apabila janji menyelesaikan dokumen mereka sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan publik. Sifat adil pula akan wujud jika tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Pegawai harus mengubah mindset bahwa melayani masyarakat juga merupakan perbuatan amal sholeh sebagaimana amal-amal agama lainnya.
3.	Rodi Wahyudi, Jalaludin, Abdul Maleu, Azmi Aziz	Faktor Penyebab Perilaku Maladministrasi Birokrasi di Institusi Pemerintah Dikota Pekanbaru Provinsi Riau	Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dengan mengubah peraturan perundang, tetapi harus diikuti oleh perubahan perilaku, perubahan mind set pegawai yang akan melaksanakan peraturan perundang tersebut. Apa yang terjadi dalam sistem administrasi dan pelayanan publik di Indonesia adalah masih sekedar perubahan peraturan perundang, terbukti perilaku maladministrasi birokrasi di Kota Pekanbaru sebagai bukti bahwa maladministrasi birokrasi masih gagal diatasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

2.10 Definisi Konsep

Guna mendapatkan persamaan pengertian tentang konsep-konsep dalam penulisan ini serta menghindari kesalahan penafsiran maka penulis merasa perlu mengemukakan konsep dan memberikan penjelasan tentang indikator-indikatornya:

- A. Etika adalah susunan prinsip-prinsip moral dan nilai, kemudian diakui dan diterima oleh individu atau suatu kelompok sosial sebagai sesuatu yang mengatur dan mengendalikan tingkah laku serta menentukan hal yang baik dan hal yang buruk untuk dilakukan.
- B. Birokrasi adalah system administrasi rutin yang dilakukan dengan keseragaman, diselenggarakan dengan cara-cara tertentu didasarkan aturan tertulis oleh orang-orang yang berkompeten di bidangnya.
- C. Etika Birokrasi adalah mencakup kesepakatan – kesepakatan antara kepentingan negara, masyarakat dan moral individu secara jujur, obyektif, selaras, dan terpadu tanpa ada pemaksaan atas terwujudnya suatu kesepakatan tersebut.
- D. Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

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.

2.11 Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Efisiensi	<ul style="list-style-type: none"> . Tidak boros . Sikap yang baik . Memiliki perbuatan yang efisien
	Impersonal	<ul style="list-style-type: none"> . Hubungan Kerjasama oleh organisasi
	Merytal System	<ul style="list-style-type: none"> . Perekrutan pegawai . keterampilan pegawai . kemampuan pegawai
	Responsible	<ul style="list-style-type: none"> . Tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewenangan
	Accountable	<ul style="list-style-type: none"> . Tanggung jawab yang Objektif . pelayanan public yang profesional . kepuasan public
	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> . Memiliki daya tanggap yang cepat . Tidak suka Menunda waktu

Sumber: *Etika Administrasi Publik 2016*

- 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.

2.12 Kerangka Berfikir

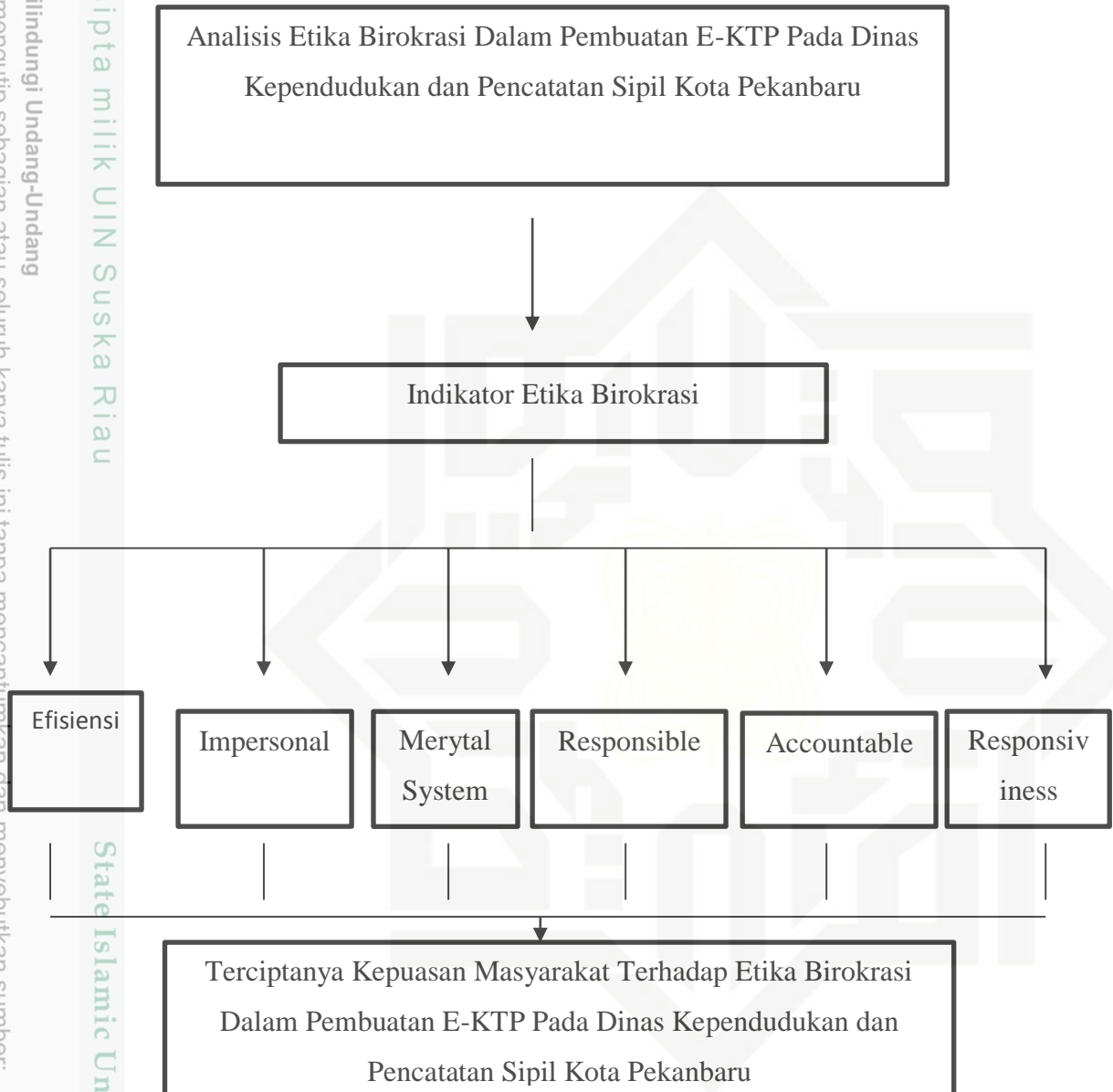
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2011:11) memaparkan penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lainnya.

Dalam hal ini penelitian ditujukan untuk mengetahui atau menjelaskan etika birokrasi pada pembuatan E-KTP yang terkait di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di Jl. Jend Sudirman, Mall Pelayanan Publik Pekanbaru. Tujuan ditetapkannya lokasi penelitian agar diketahui dengan jelas objek penelitian, karena dalam penelitian ini peneliti mengambil beberapa subjek penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini mulai dilakukan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2021.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saif Kasim Riau

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui wawancara (Interview), dan observasi, serta dokumentasi. Dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang berupa wawancara langsung yang berstruktur berdasarkan pedoman wawancara etika birokrasi pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2010:19). Sumber data sekunder merupakan data yang sudah diolah atau data yang tersedia pada objek penelitian. Data sekunder diperoleh dari dari peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, buku-buku, atikel-artikel, serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informasi yang peneliti

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.

anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian dan bagaimana kondisi keseluruhan dari Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, adapun yang menjadi informan penelitian yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Key Informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Key Informan	Jumlah
1	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
2	Kepala Seksi Identitas Penduduk	1
3	Staff Identitas Penduduk	2
4	Kepala Seksi Pendataan Penduduk	1
5	Staff Pelayanan Penduduk	1
6	Masyarakat	5
	Jumlah	11

Sumber: Data Olahan Tahun 2020

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan teknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi etika birokrasi dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

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.



3.5.1 Wawancara/Interview

Metode wawancara digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan dengan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon (Sugiyono 2008:157).

3.5.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan pelayanan. Kelebihan dokumentasi ini adalah karena data tersedia, siap pakai, serta hemat biaya dan tenaga (Mahi M. Hikmat, 2011:83).

Menurut Meolong dalam Mahi M. Hikmat (2011:83) bahwa dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

3.5.3 Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain, yaitu wawancara dan questioner. Kalau wawancara dan questioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Metode

pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2008:166). Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2008:166), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian dilapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan focus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai. Analisis data adalah proses mencari dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan megorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Sugiyono, 2007:224). Bogdan & Biklen mengatakan teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengkoordinasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2007:248).

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan penelitian model Miles and Huberman. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles and Huberman (1984). Mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, data reduction, data display, dan conclusion drowing/verification (Sugiyono, 2007:246). Dalam analisis data, peneliti menggunakan model interactive model, yang unsurunsurnya meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan conclusions drowing/verifying. Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

Reduksi Data (Data Reduction) Reduksi data adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan data yang dirasa masih kurang. Data yang diperoleh di lapangan mungkin jumlahnya sangat banyak Penyajian Data/ Display Dengan mendisplay atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung. Setelah itu perlu adanya perencanaan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan

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

informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan.

Verifikasi Data Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:25)

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 IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Berdasarkan hasil pencacahan Sensus Penduduk 2010, jumlah sementara penduduk Kota Pekanbaru adalah 903,9 ribu orang, yang terdiri dari 459,5 ribu penduduk laki-laki dan perempuan. Dari hasil SP2010 tersebut, dapat dilihat bahwa penyebaran penduduk terbesar di Kota Pekanbaru terdapat di tiga kecamatan yaitu Kecamatan Tampan sebesar 173,2 ribu orang (19,16 persen), Marpoyan Damai sebesar 125,3 ribu orang (13,87 persen), dan Tenayan Raya sebesar 123,3 ribu orang (13,64 persen).

4.1.1 Letak Dan Luas

Kota Pekanbaru terletak antara $101^{\circ}14'$ - $101^{\circ}34'$ Bujur Timur dan $0^{\circ}25'$ - $0^{\circ}45'$ Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5 - 50 meter. Permukaan wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5 - 11 meter.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari $\pm 62,96 \text{ Km}^2$ menjadi $\pm 446,50 \text{ Km}^2$, terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah $632,26 \text{ Km}^2$.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentukkan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

4.1.2 Batas

Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

- a. Sebelah utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

4.1.3 Sungai

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain: Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke kota serta dari daerah lainnya.

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.

4.1.4 Iklim

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar:

- a. Musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember.
- b. Musim kemarau jatuh pada bulam Mei s/d Agustus Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%.

Kecamatan Sail dan Pekanbaru Kota Merupakan dua kecamatan dengan jumlah penyebaran penduduk terkecil yaitu masing-masing sebesar 21,0 ribu orang (2,33 persen) dan 25,0 ribu orang (2,77 persen). Sedangkan untuk kecamatan lainnya, besar penyebaran penduduk berkisar antara empat sampai dengan sepuluh persen. Luas wilayah Kota Pekanbaru adalah sebesar 632,26 Km² dengan jumlah penduduk tahun 2010 sebesar 903,9 ribu orang. Dengan luas wilayah dan jumlah penduduk tersebut, maka rata-rata tingkat kepadatan Kota Pekanbaru adalah sebesar 1,4 ribu orang per kilo meter persegi.

Kecamatan yang paling tinggi tingkat kepadatan penduduknya adalah Kecamatan Sukajadi yakni sebanyak 12,7 ribu orang per kilo meter persegi. Sedangkan yang paling rendah adalah Kecamatan Rumbai Pesisir yakni sebanyak 0,41 ribu orang per kilo meter persegi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

4.1.5 Jarak Ibu Kota

Kota Pekanbaru merupakan Ibukota Provinsi Riau yang mempunyai jarak lurus dengan kota-kota lain sebagai Ibukota Provinsi lainnya sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jarak Kota Pekanbaru dengan daerah lainnya di Provinsi Riau

Dari Kota	Ke Kota	Jarak (Km)
Pekanbaru	Taluk Kuantan	150
	Rengat	200
	Tembilahan	300
	Kerinci	70
	Siak	120
	Bangkinang	60
	Pasir Pengaraian	180
	Bengkalis	130
	Bagansiapi api	197
	Dumai	200
	Selatpanjang	149

4.1.6 Geografis

Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur Lintas Timur Sumatera, terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi, dengan wilayah administratif, diapit oleh Kabupaten Siak pada bagian utara dan timur, sementara bagian barat dan selatan oleh Kabupaten Kampar.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kota ini dibelah Sungai Siak yang mengalir dari barat ke timur dan berada pada ketinggian berkisar antara 5 - 50 meter di atas permukaan laut. Kota ini termasuk beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34.1°C hingga 35.6°C, dan suhu udara minimum antara 20.2°C hingga 23.0°C.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanyalah kota dengan luas 16 Km² yang kemudian bertambah menjadi 62.96 Km² dengan 2 kecamatan yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Selanjutnya pada tahun 1965 menjadi 6 kecamatan, dan tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 Km². Kemudian pada tahun 2003 jumlah kecamatan dimekarkan menjadi 12 kecamatan.

4.1.7 Kependudukan

Sejak tahun 2010, Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi Pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong laju pertumbuhan penduduknya. Etnis Minangkabau merupakan masyarakat terbesar dengan jumlah sekitar 37,96% dari total penduduk kota. Mereka umumnya berkerja sebagai professional dan pedagang. Jumlah mereka yang cukup besar, telah mengantarkan Bahasa Minang sebagai salah satu bahasa pergaulan yang digunakan oleh penduduk Kota Pekanbaru selain Bahasa Melayu atau Bahasa Indonesia.

Selain itu, etnis yang memiliki proporsi cukup besar adalah Melayu, Jawa, Batak, dan Tionghoa. Perpindahan ibu kota Provinsi Riau dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru tahun 1959, memiliki andil besar menempatkan Suku Melayu

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



mendominasi struktur birokrasi pemerintahan kota, namun sejak tahun 2002 hegemoni mereka berkurang seiring dengan berdirinya Provinsi Kepulauan Riau dari pemekaran Provinsi Riau.

Masyarakat Jawa awalnya banyak didatangkan sebagai petani pada masa pendudukan tentara Jepang, sebagian mereka juga sekaligus sebagai pekerja romusha dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. Namun perkembangan kota yang mengubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti di luar kota namun banyak juga yang beralih okupasi.

Berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi, membuka banyak peluang pekerjaan, hal ini juga menjadi pendorong berdatangnya masyarakat Batak. Kelompok etnik ini umumnya bekerja sebagai karyawan dan memiliki ikatan emosional yang kuat terutama jika semarga dibandingkan kelompok etnis lain yang ada di Kota Pekanbaru. Pasca PRRI eksistensi kelompok etnis ini menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharuddin Nasution menjadi Penguasa Perang Riau Daratan.

Sementara masyarakat Tionghoa dengan rata-rata bakat enterepreneur yang kuat menguasai perdagangan skala besar di Kota Pekanbaru. Kopi Kimteng saat ini menjadi trademark kopi asal Pekanbaru yang dirintis oleh Kim Teng, seorang veteran pejuang Tionghoa masa kemerdekaan di Pekanbaru.

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.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang dominan dianut oleh masyarakat Kota Pekanbaru, sementara pemeluk agama Kristen, Buddha, Katolik, Khonghucu dan Hindu juga terdapat di kota ini.

Sebagai bagian dalam pembangunan kehidupan beragama, Kota Pekanbaru tahun 1994, ditunjuk untuk pertama kalinya menyelenggarakan Musabaqah Tilawatil Quran (MTQ) tingkat nasional yang ke 17. Pada perlombaan membaca Al-quran ini, jika sebelumnya diikuti oleh satu orang utusan, untuk setiap wilayah provinsi, maka pada MTQ ini setiap provinsi mengirimkan 6 orang utusan.

4.1.8 Visi Dan Misi Kota Pekanbaru

Visi Kota Pekanbaru menuju 2021 sesuai Perda Kota Pekanbaru Nomor 1 Tahun 2021, yaitu “Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan Serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera Berlandaskan Iman dan Taqwa.

Untuk percepatan pencapaian visi Kota Pekanbaru 2021 dimaksud Walikota dan Wakil Walikota Pekanbaru terpilih periode 2017-2022, menetapkan visi antara untuk 5 tahun kepemimpinannya yaitu “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Madani”.

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan kedepan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (lima) misi pembangunan jangka menengah daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertaqwa, mandiri, tangguh dan berdaya saing tinggi.
- b. Mewujudkan pembangunan masyarakat madani dalam lingkup masyarakat Berbudaya Melayu
- c. Mewujudkan tata kelola kota cerdas dan penyediaan infrastruktur yang baik.
- d. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggulan, yaitu jasa, perdagangan industri (olahan dan MICE).
- e. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (Liveable City) dan ramah lingkungan (Green City).

4.2 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil dan Pemerintahan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan operasionalnya ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur

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.



Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas, dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo Kpts. Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi Kegiatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Penerbitan Akta Catatan Sipil.

Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el yang selama ini dilaksanakannya terpusat di Jakarta diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4.2.1 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”.

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.

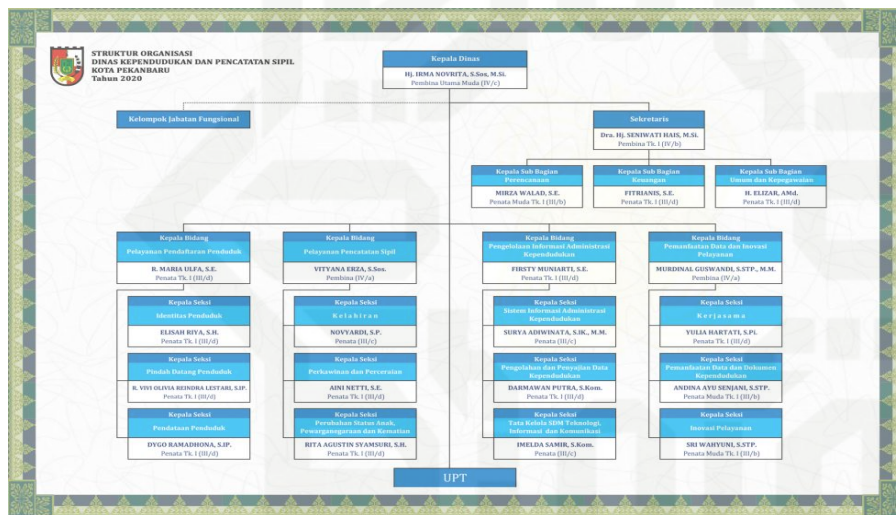
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Memiliki Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing ditingkat Lokal, Nasional, dan Internasional”

4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Gambar Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Gambar 4.3.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas
 - a. Merumuskan kebijakan dalam bidang penduduk, pencatatan sipil dan mengelola informasi administrasi kependudukan
 - b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi administrasi kependudukan

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.

- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk sipil
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan dalam menyelenggarakan fungsi

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil
 - b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan
 - c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi
2. Sekretaris mempunyai rincian tugas:
 - a. Menyusun rencana kerja dan membuat laporan
 - b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan dilingkungan dinas
 - c. Mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada ditempat

Sekretaris dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja
 - b. Pelaksanaan koordinasi pelayanan administrasi dinas
 - c. Pengkoordinasian rapat dinas
3. Sub Bagian Kepegawaian, umum dan Perlengkapan mempunyai rincian tugas:
 - a. Menyusun program kerja dan membuat laporan



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.

- b. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor
- c. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan dokumentasi serta pengelolaan data dan informasi yang berhubungan dengan bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan

Sub Bagian Kepegawaian, umum dan perlengkapan dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
 - b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian umum dan perlengkapan
 - c. Pengevaluasian tugas administrasi-administrasi sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
4. Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas:
 - a. Merumuskan dan mengkoordinasikan pembinaan kegiatan
 - b. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan surat permintaan pembayaran
 - c. Menyiapkan surat perintah bayar

Sub Bagian Keuangan dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk
- b. Pengevaluasi tugas
- c. Pelaporan pelaksana 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.

5. Sub Bagian Penyusunan Program mempunyai rincian tugas:

- a. Menyusun program kerja dan membuat laporan
- b. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan pelaporan
- c. Membuat konsep pedoman dan petunjuk

Sub Bagian Penyusunan Program dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pengumpulan data informasi
- c. Pengendalian dan laporan

6. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan mempunyai rincian tugas:

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan kependudukan
- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan Lembaga pemerintahan
- c. Menyelenggarakan Kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan

Bidang Perencanaan Perkembangan Kependudukan dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan dan perkembangan kependudukan
- b. Penyusunan dan merekomendasi kebijakan kependudukan
- c. Penyelenggaraan Kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan

7. Seksi Perencanaan Kependudukan mempunyai rincian tugas:

- a. Menetapkan kebijakan perencanaan kependudukan



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.

- b. Menyusun dan merekomendasikan kebijakan kependudukan daerah dengan Lembaga pemerintah
- c. Menyelenggarakan Kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan

Seksi Perencanaan Kependudukan dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun program kerja
 - b. Perencanaan pembangunan
 - c. Penyusunan merekomendasikan kebijakan kependudukan
8. Seksi Perkembangan dan Persebaran mempunyai rincian tugas:
- a. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan
 - b. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria menyelenggarakan pengendalian kuantitas pengarahannya mobilitas dan persebaran perlindungan penduduk
 - c. Membuat analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahannya mobilitas atau penataan persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan

Seksi Perkembangan dan Persebaran dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program
- b. Menetapkan kebijakan perkembangan kependudukan
- c. Pengkoordinasian kebijaksanaan pengendalian produktivitas



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.

9. Seksi Pemantauan dan Evaluasi mempunyai rincian tugas:
 - a. Menilai dan melaporkan kinerja pembangunan kependudukan secara priodik
 - b. Mengawasi indicator kependudukan proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan serta penyerasian kependudukan
 - c. Memantau, mengevaluasi dan melaporkan indikator penduduk, analisis dampak kependudukan

Seksi Pemantauan dan Evaluasi dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Penilaian dan pelaporan kerja
- c. Pengawasan indikator kependudukan

10. Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai rincian tugas:

- a. Menatausahaan pendaftaran penduduk
- b. Menerbitkan dokumen pendaftaran penduduknya
- c. Membina dan mengembangkan sumber daya manusia pengelolaan pendaftaran penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Pemuktahiran biodata penduduk
- b. Pendaftaran orang asing
- c. Penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk

11. Seksi Identitas Penduduk dalam menyelenggarakan tugas:

- a. Mencatat dan memuktahiran biodata penduduk serta penerbitan



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.

- b. Melaksanakan penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk
- c. Mendaftarkan perubahan alamat biodata penduduk

Seksi Identitas Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pencatatan dan pemuktahiran biodata penduduk
- c. Penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk

12. Seksi Mutasi Penduduk mempunyai rincian tugas:

- a. Mendaftarkan pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia
- b. Mendaftarkan orang asing tinggal sementara daerah ditinggal

Seksi Mutasi Penduduk dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Pendaftaran pindah datang penduduk
- b. Pendaftaran warga Negara Indonesia
- c. Pendaftaran orang asing

13. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk mempunyai rincian tugas:

- a. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya
- b. Mengawasi dan mengendalikan atas pengelolaan pendaftaran penduduk
- c. Memantau, merevolusi dan melaporkan penyelenggaraan pendaftaran penduduk



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.

Seksi pengendalian pengawasan penduduk dalam menyelenggaraan fungsi:

- a. Pengendalian penduduk
- b. Penyusunan program kerja
- c. Pencatatan dan pemuktahiran biodata penduduk
- d. Penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk

14. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas:

- a. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan non muslim dan campuran pencatatan dan penerbitan akta perceraian non muslim dan campuran
- b. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan perubahan dan pembatalan akta pencatatan peristiwa penting lainnya
- c. Mengkoordinasikan, membina dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta pengakuan anak, pencatatan pengesahan anak pengangkatan anak perubahan status kewarganegaraan

Bidang Pencatatan Sipil dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengorganisasian berkaitan dengan kelahiran
- b. Pembinaan dan merumuskan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan
- c. Perumusan pencatatan dan penerbitan dokumen

15. Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai rincian tugas:

- a. Mencatat dan menerbitkan akta kelahiran



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.

- b. Mencatat dan menerbitkan akta kematian
- c. Mencatat dan menerbitkan dokumen dan surat keterangan yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian

Seksi Kelahiran dan Kematian dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pencatatan dan menerbitkan akta-akta kelahiran
- c. Pencatatan dan menerbitkan akta-akta kematian

16. Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas:

- a. Mencatat dan menerbitkan akta perkawinan non muslim dan campuran
- b. Mencatat dan menerbitkan akta perceraian non muslim dan campuran
- c. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

17. Seksi Pencatatan Sipil lainnya mempunyai rincian tugas:

- a. Mencatat dan menerbitkan akta pengakuan
- b. Mencatat peristiwa penting lainnya
- c. Mencatat perubahan dan pembatalan akta

Seksi Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsinya:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Penertiban akta pengakuan anak
- c. Pencatatan perubahan dan pembatalan akta



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.

18. Bidang Data dan Informasi Kependudukan mempunyai rincian tugas:

- a. Membangun bank data kependudukan
- b. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan
- c. Menyajikan dan mendesiminasi informasi kependudukan

Bidang Data dan Informasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pemeliharaan dan perawatan perangkat SIAK
- b. Penyediaan perangkat keras dokumen kependudukan
- c. Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data

19. Seksi Pendataan dan Pelaporan mempunyai rincian tugas:

- a. Merekam data hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan sipil serta pemuktahiran data penduduk dengan menggunakan SIAK
- b. Mengevaluasi dan pelaporan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- c. Membangun bank data kependudukan

Seksi Pendataan dan Pelaporan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Pelaksanaan tugas-tugas lain
- c. Evaluasi dan pelaporan

20. Seksi Jaringan Komunikasi dalam menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengembangan jaringan komunikasi data
- b. Pemeliharaan dan perawatan perangkat SIAK
- c. Pelaksanaan tugas tugas lain

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.

21. Saksi Informasi dan Penyuluhan mempunyai rincian tugas:

- a. Menyuluh dan membina administrasi kependudukan
- b. Meninventaris permasalahan dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah
- c. Menyediakan dokumen yang diperlukan oleh pimpinan

Saksi Informasi dan Penyuluhan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan program kerja
- b. Penyuluhan administrasi kependudukan



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dari etika birokrasi dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti mengambil kesimpulan dari hasil beberapa indikator penelitian yang digunakan tergolong **cukup baik**. Akan tetapi belum maksimal ataupun belum optimal dikarenakan terdapat beberapa aspek-aspek permasalahan yang harus diperbaiki dan masyarakat belum merasa puas apa yang diberikan oleh pihak petugas atau aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan sebagai acuan dalam mendapatkan hasil mengenai Etika Birokrasi dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

1. Nilai efisiensi dalam hasil penelitian bahwa dalam penyelesaian E-KTP masih tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan serta sikap pegawai dalam memberikan informasi berbelit-belit dan kurang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai efisiensi cukup baik dan harus lebih ditingkatkan.



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. Impersonal dalam hasil penelitian bahwa nilai impersonal sudah berjalan dengan baik di dalam Kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru yaitu hubungan Kerjasama antara pegawai dengan pegawai lainnya.
3. Merytal System dalam hasil penelitian bahwa nilai merytal system masih ada kemampuan kurang maksimal terutama dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat.
4. Responsible dalam hasil penelitian bahwa nilai responsible bahwa pegawai belum sempurna bertanggung jawab dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat karena masih banyak keluhan masyarakat terkait sikap pegawai.
5. Accountable dalam hasil penelitian bahwa accountable layanan dalam memberikan informasi belum sempurna atau maksimal karena masih ada pegawai dalam memberikan informasi secara singkat dan kurang dipahami masyarakat.
6. Responsiviness dalam hasil penelitian bahwa responsiviness di Kantor Disdukcapil cukup baik karena pegawai cepat tanggap atas keluhan masyarakat kepada pegawai.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
2. Bagi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota pekanbaru perlu mengadakan pendidikan atau pelatihan bagi aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya.
3. Etika birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru perlu ditingkatkan dengan jalan memberikan pembinaan tentang pentingnya pemahaman terhadap pentingnya kode etika pelayanan, kejujuran dalam pemberian layanan, tanggung jawab etika dalam pelayanan, disiplin dalam melaksanakan tugas.
4. Aparat birokrasi perlu meningkatkan sopan dan keramahan dalam menjalankan fungsinya dapat mengetahui perbuatan mana yang harus dilakukan dan mana yang tidak boleh dilakukan atau dihindari.



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.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka .
- Ibrahim, Amin, 2013. *Pokok-Pokok Administrasi Negara Publik dan Implementasinya*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Indradi, Sjamiar Sjamsuddin, 2016. *Dasar-Dasar Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2018. *Etika Administrasi Negara*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada
- Thoha Miftah. 2014. *Birokasi dan Dinamika Kekuasaan*. Prenadamedia Group, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2018. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahudi, Alwi. 2014, *Ilmu Negara dan Tipologi kepemimpinan Negara*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- <https://m.merdeka.com/quran/al-isra/ayat-70> diakses pada tanggal 05 mei 2021
- Apriliyanto, Fandi Eko. “ Etika Birokrasi Pada Organisasi Pelayanan Publik. “ *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)* 1.3 (2009): 104_119
- Djakfar , Yunizir, (2011) Implementasi Etka Birokrasi dalam meningkatkan Akuntabilitas Aparat. *Jurnal Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Baturaja*. 4 (7). Hlm 11-14
- Hasanah, Dera Izhar. “Moral dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.” *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 3.1 (2019): 48-58
- Khair, Nepidatul Muspiani, and Hamdi . “ Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Desa Tumbuh Mulia Kecamatan Suragala.”*Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik)* 5. 01 (2021): 21-27
- Ngatu, Yosep Edelbertus, and Sugeng Rusmiwari. “Pengaruh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.” *JISIP: Junal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 7.3 (2019)
- Paik, Faisal Putra, Masje Sil ija Pangkey, and Gustaf Budi Tampi. “ Pengaruh Etika Birokrasi terhadap Profesionalitas Pelayanan Publik di Kantor

Camat Malalayang Kota Manado.” *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK* 1.36 (2016)

Rismawati, and Hubertus Oja. “Etika Birokrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.” *Societas Jurnal Ilmu Administrasi dan social* 8.1 (2019): 32-42

Suaib, Muhammad Ridha . “ Etika Birokrasi (Studi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sorong).” *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial* 3.2 (2018): 1-10.

Zega, Yamolala. “Analisis Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli.” *Jeysa (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)* 1.2 (2018): 99-104

Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004 tentang Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (PNS), untuk mewujudkan nilai kedisiplinan maka dikembangkan semangat/korps dan kode etik pegawai negeri sipil yang menghendaki agar pegawai negeri sipil dalam memberikan pelayanan pada masyarakat harus memiliki nilai-nilai kode etik yang baik.

Peraturan Pemerintah No.53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan

Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) di dalam Undang-Undang tersebut menghendaki agar Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan public agar dituntut lebih professional

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa: penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

LAMPIRAN

© 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.





DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Efisiensi (Kepala Seksi Identitas Penduduk)

- a. Menurut bapak/ibuk apakah ada pemborosan waktu dalam pelaksanaan penyelesaian e-KTP di Disdukcapil?
- b. Menurut bapak/ ibuk Bagaimana biaya administrasi dalam pembuatan e-KTP kepada masyarakat?
- c. Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara pegawai dalam menyikapi saran yang diberikan masyarakat terkait sikap pegawai dalam memberikan layanan?
- d. Menurut bapak/ibuk apa saja hambatan yang dialami dalam mewujudkan pembuatan e-KTP yang efisien?
- e. Menurut bapak/ibuk upaya apa yang dilakukan untuk mewujudkan pembuatan e-ktip efisien?

Efisiensi (Masyarakat)

- a. Menurut bapak/ibuk Apakah waktu dalam penyelesaian E-KTP sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak Disdukcapil?
- b. Menurut bapak/ibuk Apakah ada biaya administrasi dalam pembuatan e-KTP?
- c. Menurut bapak/ibuk Apabila ada pegawai yang kurang memberikan informasi bagaimana cara memberikan saran agar pegawai dapat merubah sikapnya?

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 mengummumkan 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.

- d. Menurut bapak/ibuk Apakah pegawai sudah baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar memahami info tentang penggunaan aplikasi dalam pembuatan e-KTP?
- e. Menurut bapak/ibuk faktor apa yang menyebabkan masyarakat kurang memahami prosedur dan cara penggunaan aplikasi pembuatan e-KTP?

B. Impersonal (Staff Pegawai Identitas Penduduk)

- a. Menurut bapak/ibu Bagaimana hubungan kerjasama pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan Kabid?
- b. Menurut bapak/ibuk faktor apa yang sering terjadi dalam kerjasama antar pegawai di disdukcapil?

Impersonal (Masyarakat)

- a. Menurut bapak/ibuk bagaimana pandangan tentang hubungan kerjasama pegawai dalam menerima informasi kepada masyarakat?

C. Merytal System (Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk)

- a. Menurut bapak/ibuk syarat apa dalam menciptakan kinerja pegawai yang baik di disdukcapil?
- b. Menurut bapak/ibuk Apakah etika pegawai berpengaruh dalam kinerja pegawai?
- c. Menurut bapak/ibuk Bagaimana keterampilan pegawai dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat?
- d. Menurut bapak/ibuk apakah kemampuan pegawai sudah berjalan dengan baik? Dan apa ada pegawai yang belum melakukan kemampuan itu dengan baik di disdukcapil?

**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.

Merytal System (Masyarakat)

- a. Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara Masyarakat menilai kinerja pegawai terutama dalam melayani kepentingan masyarakat?
- b. Menurut bapak/ibuk Apakah keterampilan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik?
- c. Menurut bapak/ibuk Faktor apa yang terjadi apabila masyarakat kurang memahami informasi yang telah diberikan pegawai?
- d. Menurut bapak/ibuk Apakah kemampuan pegawai sudah berjalan dengan maksimal terutama dalam kinerja layanan kepada masyarakat?

D. Responsible (Staff Pegawai Identitas Penduduk)

- a. Menurut bapak/ibuk Bagaimana bentuk tanggung jawab pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang kurang memahami informasi proses pembuatan e-ktip?
- b. Menurut bapak/ibuk kendala apa yang sering terjadi dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat?

Responsible (Masyarakat)

- a. Menurut bapak/ibuk apakah pegawai sudah bertanggung jawab dalam memberikan layanan informasi?
- b. Menurut bapak/ibuk Kendala apa yang sering dilakukan pegawai sehingga membuat masyarakat bingung terhadap penggunaan aplikasi dan prosedur dalam pembuatan E-KTP?



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

E. Accountable (Kepala Seksi Pendataan Penduduk)

- a. Menurut bapak/ibuk Apakah Pegawai sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?
- b. Menurut bapak/ibuk faktor apa yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- c. Menurut bapak/ibuk upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam memberikan layanan disdukcapil?
- d. Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara mewujudkan kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan pegawai?

Accountable (Masyarakat)

- a. Menurut bapak/ibuk Faktor yang sering terjadi apabila layanan itu kurang maksimal diberikan kepada masyarakat?
- b. Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara agar masyarakat puas terhadap layanan yang telah diberikan pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru?

F. Responsiviness (Staff Pelayanan Penduduk)

- a. Menurut bapak/ibuk bagaimana meningkatkan daya tanggap pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan informasi pembuatan e-KTP?
- b. Menurut bapak/ibuk Bagaimana tanggapan apabila masyarakat mengeluh terhadap layanan informasi yang diberikan pegawai?
- c. Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara menciptakan pegawai agar tidak suka menunda waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan?
- d. Menurut bapak/ibuk Bagaimana tanggapan tentang penyelesaian e-ktip tidak tepat waktu yang telah ditentukan kepada masyarakat?

Responsiviness (Masyarakat)

- a. Menurut bapak/ibuk bagaimana tanggapan tentang penyelesaiannya e-KTP tidak tepat waktu penyelesaiannya dengan yang telah ditentukan?



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.

TRANSKIP PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN KUNCI I

Informan Penelitian : Kepala Seksi Identitas Penduduk dan Masyarakat

Tempat : Ruang Seksi Identitas Penduduk dan Pengurusan E-KTP

Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk apakah ada pemborosan waktu dalam pelaksanaan penyelesaian e-KTP di Disdukcapil?
Jawaban	"Waktu dalam pembuatan E-KTP sering terjadi tidak tepat waktu karena beberapa faktor yang terjadi yang memperlambat penyelesaian E-KTP serta dapat menyebabkan boros waktu atau membuang-buang waktu karena penyelesaian E-KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
Pertanyaan	Menurut bapak/ ibuk Bagaimana biaya administrasi dalam pembuatan e-KTP kepada masyarakat?
Jawaban	Biaya dalam pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya sepeserpun atau secara gratis karena semua nya di tanggung oleh pemerintah masyarakat hanya menyiapkan syarat yang sudah ditentukan oleh pihak Disdukcapil.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara pegawai dalam menyikapi saran yang diberikan masyarakat terkait sikap pegawai dalam memberikan layanan?
Jawaban	Akan menerima masukkan atau saran yang diberikan masyarakat terutama terkait dalam memberikan layanan informasi, maka pegawai akan dapat berubah kinerja layanan yang lebih baik lagi
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk apa saja hambatan yang dialami dalam mewujudkan pembuatan e-KTP yang efisien?
Jawaban	Hambatan yang sering terjadi dalam pembuatan E-KTP adalah ketersediaan dan kualitas blangko sama E-KTP yang kurang, jaringan internet yang sering bermasalah sehingga memperlambat penguploadan data masyarakat, tugas pegawai yang tidak tepat waktu, keterbatasan alat pencetakan dan kapasitas kemampuan peralatan dalam mencetak juga tidak sebanding dengan jumlah antrean yang harus di cetak setiap harinya. Masalah tersebut turut

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.

	memperlambat karena warga yang sudah merekam harus menunggu antrean untuk pencetakan.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk upaya apa yang dilakukan untuk mewujudkan pembuatan e-ktp efisien?
Jawaban	Upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi agar menciptakan kinerja yang efisien itu penambahan jam layanan dilakukan untuk meningkatkan antusias dan jumlah masyarakat untuk melakukan perekaman dan Lebih meningkat sarana dan prasarana yang kurang, menciptakan kinerja yang tepat, cepat dalam menjalankan tugas yang telah diberikan serta bertanggungjawab jawab terkait tugas yang diberikan
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apakah waktu dalam penyelesaian E-KTP sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak Disdukcapil?
Jawaban	Dalam penyelesaian E-KTP tidak tepat waktu yang telah disediakan karena banyak faktor yang memperlama pencetakan E-KTP contohnya keterbatasan blangko yang harus lebih lama menunggu, tidak tepat waktu sama saja pemborosan waktu atau membuang-buang waktu karena masyarakat harus mengecek hasil E-KTP mereka apa sudah siap atau belum.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apakah ada biaya administrasi dalam pembuatan e-KTP?
Jawaban	Tidak ada biaya dalam pembuatan e-KTP yaitu gratis hanya masyarakat memenuhi persyaratan yang telah disediakan
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apabila ada pegawai yang kurang memberikan informasi bagaimana cara memberikan saran agar pegawai dapat merubah sikapnya?
Jawaban	Memberikan saran kotak saran yang telah disediakan tau memberikan saran melalui aplikasi yang telah disediakan oleh Disdukcapil dan bisa juga melalui sosial media disdukcapil
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apakah pegawai sudah baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar memahami info tentang penggunaan aplikasi dalam pembuatan e-KTP?
Jawaban	Pegawai sudah baik dalam memberikan informasi tapi ada juga salah satu pegawai yang kurang jelas memberikan informasi atau cuek ketika masyarakat bertanya tentang hal yang mereka tidak tahui.

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.

Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk faktor apa yang menyebabkan masyarakat kurang memahami prosedur dan cara penggunaan aplikasi pembuatan e-KTP?
Jawaban	Faktor nya pegawai kurang memberikan informasi sehingga membuat masyarakat kurang memahami prosedur terutama dalam menggunakan aplikasi tidak semua masyarakat yang memahami cara menggunakan nya. Pegawai harus sabar dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan jelas serta memberikan cara cara penggunaan aplikasi karena tidak semua yang paham dengan aplikasi yang disediakan oleh pihak Disdukcapil

Kamis, 27 Mei 2021



TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI II

Informan Penelitian : Staff Pegawai Identitas Penduduk dan Masyarakat

Tempat : Ruang staff pegawai dan pengurusan e-KTP

Pertanyaan	Menurut bapak/ibu Bagaimana hubungan kerjasama pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan Kabid?
Jawaban	Hubungan kerjasama pegawai sudah berjalan dengan baik yang diberikan pegawai terutama dalam menjalankan tugas yang diberikan serta bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan. Karena dalam kinerja hubungan kerjasama antara pegawai satu dengan pegawai lain sangat dibutuhkan dan harus saling membantu agar dapat menyelesaikan tugas nya ssecara benar dan baik serta bertanggungjawab jawab dengan kerjsama pegawai. Harus menerima masukkan pegawai lain agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait kerjasama pegawai."
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk faktor apa yang sering terjadi dalam kerjasama antar pegawai di disdukcapil?
Jawaban	Faktor yang sering terjadi apabila ada kerjasama antara pegawai yaitu perbedaan pendapat antara pegawai satu dengan pegawai lainnya karena tidak menerima pendapat pegawai ini dan pegawai yang ini yang dapat menimbulkan kesalahpahaman serta memperlama kerja pegawai, ada pegawai yang tidak melaksanakan tugas kerjasamanya dengan menyerahkan ke pegawai lainnya yang dapat menyebabkan tugas yang diberikan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang telah ditentukan.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk bagaimana pandangan tentang hubungan kerjasama pegawai dalam menerima informasi kepada masyarakat?
Jawaban	Kerjasama pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat itu sudah berjalan dengan baik, pegawai saling membantu apabila pegawai satu tidak memahami apa yang ditanya oleh masyarakat sehingga pegawai dapat melakukan kerjasama dengan baik

Kamis, 27 Mei 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI III

Informan Penelitian : Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Masyarakat

Tempat : Ruang Kabid dan pengurusan e-KTP

Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk syarat apa dalam menciptakan kinerja pegawai yang baik di disdukcapil?
Jawaban	Berperan aktif dalam berkreasi dan inovatif, kuantitas pegawai, kualitas pegawai, kemampuan pegawai, ketepatan waktu, Disiplin , bertanggung jawab dengan peran masing masing, kehadiran , kemampuan dalam kerjasama antar pegawai.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apakah etika pegawai berpengaruh dalam kinerja pegawai?
Jawaban	Sangat berpengaruh dalam penilaian kinerja pegawai karena etika sangat penting dalam diri pegawai agar dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan membuat masyarakat paham serta memiliki etika yang baik dalam memberikan informasi agar masyarakat dapat menilai kinerja pegawai.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana keterampilan pegawai dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat?
Jawaban	Pegawai berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat agar masyarakat dapat memahami dengan cepat tentang informasi yang diberikan pegawai dan dapat lancar dalam proses pembuatan E-KTP
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk apakah kemampuan pegawai sudah berjalan dengan baik? Dan apa ada pegawai yang belum melakukan kemampuan itu dengan baik di disdukcapil?
Jawaban	Kemampuan pegawai dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat sudah berusaha berjalan dengan baik agar masyarakat merasa puas dan memahami tentang informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Masih ada pegawai yang belum menguasai kemampuan dalam memberikan layanan kepada masyarakat bagaimana cara memberikan informasi yang baik dan tepat agar masyarakat memahami inti informasi tersebut.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara Masyarakat menilai kinerja

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.

	pegawai terutama dalam melayani kepentingan masyarakat?
Jawaban	Melihat dengan bagaimana sikap pegawai memberikan informasi kepada masyarakat masih ada pegawai yang bersikap atau menampilkan etika kurang ramah kepada masyarakat terutama dalam memberikan informasi itu bisa secara singkat dan sifat cuek.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apakah keterampilan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik?
Jawaban	Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik walau ada pegawai yang masih kurang dalam memberikan informasi seperti tidak jelas atau singkat dalam memberikan informasi sehingga membuat masyarakat kebingungan serta bersikap cuek dalam menyampaikan informasi
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Faktor apa yang terjadi apabila masyarakat kurang memahami informasi yang telah diberikan pegawai?
Jawaban	Faktor yang sering terjadi karena masih ada pegawai yang menyebabkan masyarakat bingung dalam pengurusan E-KTP terutama dalam menggunakan aplikasi yang disediakan oleh Disdukcapil untuk mengakses pengurusan E-KTP.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apakah kemampuan pegawai sudah berjalan dengan maksimal terutama dalam kinerja layanan kepada masyarakat?
Jawaban	Kemampuan pegawai sudah berjalan dengan baik dalam kinerja layanan kepada masyarakat tapi pegawai harus lebih meningkatkan lagi segi dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat dan bersikap sabar karena tidak semua masyarakat yang cepat memahami informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat

Kamis, 27 Mei 2021



TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI IV

Informan Penelitian : Staff Pegawai Identitas Penduduk dan Masyarakat

Tempat : Ruang Seksi Identitas Penduduk dan Pengurusan e-KTP

Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana bentuk tanggung jawab pegawai ketika mengetahui ada masyarakat yang kurang memahami informasi proses pembuatan e-ktp?
Jawaban	Memberikan layanan informasi yang jelas kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima layanan sangat baik, memberikan sosialisasi kepada masyarakat yang tidak paham dengan cara menggunakan aplikasi pembuatan E-KTP, mengerjakan penyelesaian E-KTP secara tepat waktu.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk kendala apa yang sering terjadi dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat?
Jawaban	Kendala yang sering terjadi dalam memberikan layanan kepada masyarakat itu banyak masyarakat tidak memahaminya maksud penjelasan dari pegawai yang membuat masyarakat bertanya lagi tentang informasi tersebut terutama sekarang dalam pembuatan E-KTP harus menggunakan aplikasi banyak masyarakat yang tidak memahami cara menggunakan aplikasi tersebut
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk apakah pegawai sudah bertanggung jawab dalam memberikan layanan informasi?
Jawaban	Dalam memberikan layanan kepada masyarakat pegawai belum sempurna bertanggung jawab karena masih banyak masyarakat yang bingung tentang informasi yang diberikan pegawai terutama dalam penggunaan aplikasi pembuatan E-KTP yang baru ini banyak masyarakat yang tidak memahami cara penggunaan dan ada pegawai yang memberikan informasi secara detail dan ada juga pegawai memberikan informasi secara singkat kepada masyarakat.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Kendala apa yang sering dilakukan pegawai sehingga membuat masyarakat bingung terhadap penggunaan aplikasi dan prosedur dalam pembuatan E-

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.

© Hak cipta UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	KTP?
Jawaban	Kendala yang sering banyak menimbulkan masyarakat bingung itu pegawai dalam memberikan layanan sangat singkat sehingga banyak masyarakat yang kurang memahami informasi tersebut terutama dalam penggunaan aplikasi pembuatan E-KTP yang baru ini banyak masyarakat yang kurang memahami cara menggunakan aplikasi ini.

Kamis 27 Mei 2021

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.



TRANSKIP WAWANCARA
INFORMAN PENELITIAN V

Informan Penelitian : Kepala Seksi Pendataan Penduduk dan Masyarakat

Tempat : Ruangan Pendataan Penduduk dan Pengurusan e-KTP

Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Apakah Pegawai sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?
Jawaban	Pegawai bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan kepada masing masing pegawai dan berusaha melaksanakan tugas itu dengan baik dan benar tetapi ada juga tugas yang diberikan tidak tepat waktu dalam penyelesaian karena terjadi beberapa kendala diluar kondisi yang ditentukan, tetapi pegawai berusaha menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk faktor apa yang terjadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Jawaban	Kendala dalam memberikan layanan banyak masyarakat yang bingung dengan cara penggunaan aplikasi pembuatan E-KTP yang baru serta tidak memahami cara penggunaan aplikasi tersebut dan banyak masyarakat yang menanyakan cara penggunaannya. Banyak juga keluhan masyarakat yang tidak bisa mengakses aplikasi pembuatan E-KTP itu
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam memberikan layanan disudkcapil?
Jawaban	Upaya dalam memenuhi pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi terutama dalam sarana dan prasarana serta penambahan jam layanan karena masih banyak masyarakat yang kebingungan dalam penggunaan aplikasi pembuatan E-KTP. Seta memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait cara penggunaan atau mengakses aplikasi pembuatan E-KTP itu agar masyarakat dapat mudah memahaminya.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara mewujudkan kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan pegawai?
Jawaban	Meningkatkan kemampuan kinerja pegawai agar berjalan dengan lancar, meningkatkan sarana dan prasarana, meningkat waktu layanan. Dengan memberikan layanan informasi yang jelas dan baik kepada masyarakat serta ramah dalam layanan kepada masyarakat, menjelaskan cara penggunaan aplikasi pembuatan E-

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 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.

	KTP yang mana yang tidak tahu masyarakat
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Faktor yang sering terjadi apabila layanan itu kurang maksimal diberikan kepada masyarakat?
Jawaban	Faktor yang menyebabkan layanan itu kurang maksimal dari sikap atau cara pegawai dalam memberikan layanan informasi itu bagaimana kalau pegawai bersikap cuek dan singkat dalam memberikan informasi dapat menyebabkan masyarakat tidak memahami informasi tersebut tapi kalau pegawai bersikap ramah dalam memberikan informasi dan jelas kepada masyarakat dipastikan masyarakat paham dengan informasi yang diberikan.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara agar masyarakat puas terhadap layanan yang telah diberikan pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru?
Jawaban	Masyarakat akan puas dalam menerima layanan itu apabila pegawai dapat bersikap lebih ramah lagi dan dalam memberikan informasi secara jelas. Serta proses pencetakan e-KTP tepat waktu dengan yang telah ditentukan sehingga dapat menciptakan pelayanan itu sempurna antara pegawai memebrikan layanan yang terbaik bagi masyarakat dan menjalankan tugas dengan tepat waktu

Kamis, 27 Mei 2021



TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN PENELITIAN VI

Informan Penelitian : Staff Pelayanan Penduduk dan Masyarakat

Tempat : Ruang Pegawai dan Pengurusan e-KTP

Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk bagaimana meningkatkan daya tanggap pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan informasi pembuatan e-KTP?
Jawaban	Meningkatkan semangat kerja pegawai dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat dan serta cepat tanggap dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat serta menjawab pertanyaan yang ditanya masyarakat sehingga dapat menciptakan penilaian kinerja yang baik. Karena daya tanggap seorang pegawai itu sangat penting dalam diri pegawai karena kalau pegawai bersikap cepat tanggap akan mempermudah kerja atau tugas yang diberikan.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana tanggapan apabila masyarakat mengeluh terhadap layanan informasi yang diberikan pegawai?
Jawaban	Lebih meningkatkan layanan informasi serta memberikan sosialisasi kepada pegawai bagaimana cara bersikap dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat menerima layana itu baik dan puas atas layanaan yang diberikan pegawai.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana cara menciptakan pegawai agar tidak suka menunda waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan?
Jawaban	Memberikan arahan dan ketegasan kepada pegawai terutama dalam mengerjakan tugas yang telah diberikan karena waktu itu sangat penting kalau pekerjaan ditunda maka akan memperlama pekerjaan dan tidak memiliki kedisiplinan waktu. Pegawai harus mempunyai disiplin waktu terutama dalam menjalankan tugas agar tugas tersebut dapat dikerjakan dengan waktu yang telah ditentukan.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk Bagaimana tanggapan tentang penyelesaian e-ktip tidak tepat waktu yang telah ditentukan kepada masyarakat?
Jawaban	Masyarakat harus lebih sabar dalam penyelesaian e-KTP yang terkadang tidak tepat waktu penyelesaiannya karena terjadi atas beberapa kendala yang menyebabkan proses penyelesaian e-KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan kepada

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.

	masyarakat dan kami selaku pegawai menginginkan dalam proses penyelesaian e-KTP itu tepat waktu kepada masyarakat.
Pertanyaan	Menurut bapak/ibuk bagaimana tanggapan tentang penyelesaiannya e-KTP tidak tepat waktu penyelesaiannya dengan yang telah ditentukan?
Jawaban	Penyelesaian e-KTP sangat jarang tepat waktu karena banyak kendala yang sering terjadi dalam proses pembuatan dan penyelesaiannya terutama dalam persediaan blangko yang terbatas dari pemerintah sehingga memperlambat proses penyelesaian e-KTP serta sering juga ada kesalahan data masyarakat yang juga memperlambat proses penyelesaiannya.

Kamis, 27 Mei 2021

DOKUMENTASI PENELITIAN DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

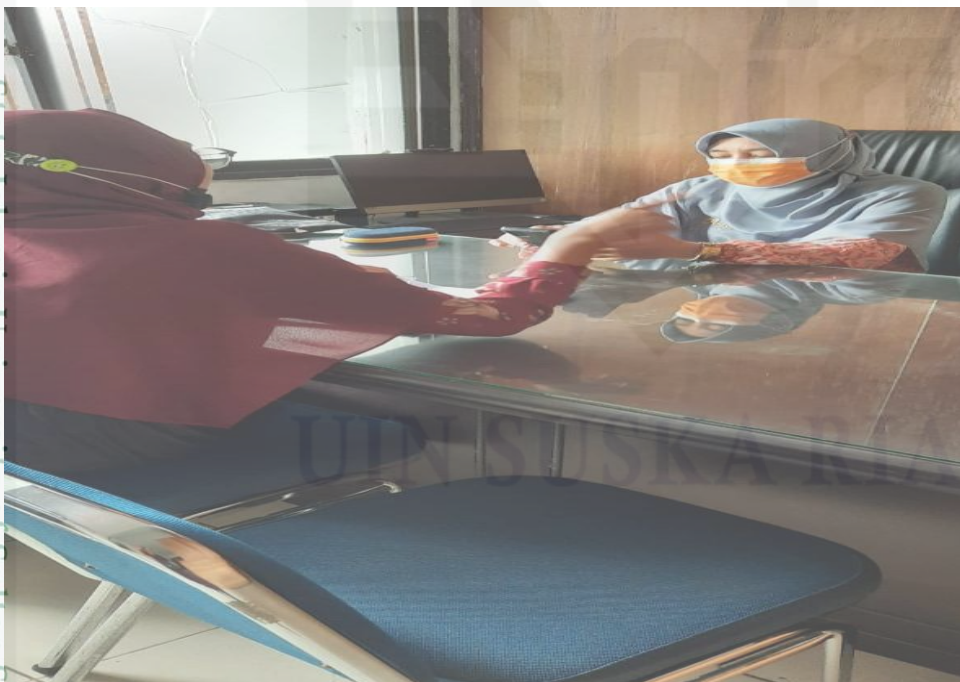
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.



Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Penduduk adalah R. Maria Ulfa, S.E



Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk adalah Elisah Riya, S.H

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Wawancara dengan Kepala Seksi Pendataan Pendataan adalah Dygo Ramadan, S.IP



Wawancara dengan Staff Pegawai Identitas Penduduk adalah Siska Amira, S.E

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Wawancara dengan Staff Pegawai Identitas Penduduk adalah Andri Martin, S.Sos



Wawancara dengan Staff Pegawai Pelayanan adalah Dewi Sartika, S.E

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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik 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.



Wawancara dengan Masyarakat Sunaidi



Wawancara dengan Masyarakat Bapak Eriyanto

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© Hak cipta milik 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.



Wawancara dengan Masyarakat Ibu Siti Zaenab



Wawancara dengan Masyarakat Ibu Meliarti

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Wawancara dengan Masyarakat Ibu Evi Rianti

© 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.



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.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2611/2021 Pekanbaru, 29 April 2021 M
Sifat : Biasa 17 Ramadhan 1442 H
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Afrizal, S.Sos., M.Si.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Putri Hendrya Aldila
NIM : 11775200363
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: "**Analisis Etika Birokrasi dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Pengembangan Lembaga



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA
NIP.1975112 199903 2 001

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI
 Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/40700
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2381/2021 Tanggal 9 April 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: PUTRI HENDRYA ALDILA
2. NIM / KTP	: 11775200363
3. Program Studi	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: PEKANBARU
6. Judul Penelitian	: ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
7. Lokasi Penelitian	: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 12 April 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)
 DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU

Tembusan :
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



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.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 135 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web, www.uin-suska.ac.id, E-mail : fckonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2381/2021 Pekanbaru, 09 April 2021 M
Sifat : Biasa 26 Sya'ban 1442 H
Lampiran : -
Hal : Izin Riset

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Putri Hendrya Aldila
NIM. : 11775200363
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:
"Analisis Etika Birokrasi dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru" Untuk itu kami mohon
kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
NIP. 19620512 198903 1 003

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.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JL. ARIFIN AHMAD NO. 39 TELP. / FAX. (0761) 39399 PEKANBARU

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 071/BKBP-SKP/1291/2021



- a. Dasar :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang :
- Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/40700 tanggal 12 April 2021, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : PUTRI HENDRYA ALDILA
2. NIM : 11775200363
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. KEMUNING KEL. TAMBUSAI BATANG DUI KEC. BATHIN SOLAPAN-BENGKALIS
7. Judul Penelitian : ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU
8. Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/ Penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini dibuat.
3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 21 April 2021



Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kota Pekanbaru

ZULFAHMI ADRIAN, AP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750715 199311 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.

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.

PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Jenderal Sudirman No. 464 Komplek MPP Pekanbaru, Telp/Fax : (0761) 35463
Website : <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id> Email : disdukcapil.pekanbaru@gmail.com
PEKANBARU - 28121

Pekanbaru, 23 Agustus 2021

Nomor : 071/Disdukcapil-Sekre/ G36 /2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Keterangan Riset

Kepada
Yth. Ketua Jurusan Ilmu
Aministrasi Negara
UIN SUSKA Riau

di -
Pekanbaru

Berkenan dengan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru Nomor : 071/BKBP-SKP/1291/2021 tanggal 21 April 2021 perihal Pelaksanaan Kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi, bersama ini kami sampaikan :

Nama : PUTRI HENDRYA ALDILA
NIM : 11775200363
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan Riset/Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam rangka pengumpulan data/Informasi guna penyelesaian riset yang bersangkutan dengan judul :

" ANALISIS ETIKA BIROKRASI DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU "

Demikian disampaikan untuk di maklumi adanya.

a.n KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU

Sekretaris
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
PEKANBARU
Dian H. SENIWATI HAIS, M.Si
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19691018 199002 2 001

UIN SUSKA RIAU



BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Putri Hendrya Aldila dilahirkan di Kota Duri pada tanggal 30 April 1999 yang merupakan anak kedua dari 1 saudara. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 21 Balai Makam Kec.Mandau Kota Duri Tahun 2011 dan menyelesaikan Sekolah Madrasah Tsanawiyah Yasmi Kec.Mandau. Kota Duri pada tahun 2014. Penulis juga menyelesaikan pendidikan Sekolah Madrasah Aliyah Yasmi Kec. Mandau Kota tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis mencoba melanjutkan pendidikan ke tingkat perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Kota Pekanbaru lulus melalui jalur SNMPTN. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Prodi Administrasi Negara. Pada Tahun 2020 penulis melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berkat Rahmat Allah SWT pada tanggal 22 September 2021 penulis dinyatakan lulus telah menyelesaikan pendidikan di UIN SUSKA Riau dengan tugas karya ilmiah atau "Skripsi" yang berjudul " Analisis Etika Birokrasi Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru" dengan predikat nilai yang sangat memuaskan memperoleh gelar Sarjana (S.Sos)

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.