



## Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kabupaten Bengkalis

Arina Laila<sup>1</sup>, Gusliana HB<sup>2</sup>, Zulwisman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Riau

Received: 01 Agustus 2024  
Revised: 07 Agustus 2024  
Accepted: 14 Agustus 2024

### Abstract

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Pelayanan dalam pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Salah satu kabupaten yang menjadi perhatian dan fokus dalam penelitian ini adalah Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Pendekatan penulisan penelitian ini dilakukan secara sosiologis. Sosiologis yuridis yang artinya meninjau keadaan permasalahan yang ada dilapangan dikaitkan dengan aspek hukum yang berlaku dan yang mengatur permasalahan tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bengkalis. Sumber data yang digunakan ialah dari data primer, data sekunder dan data tersier dengan teknik pengumpulan data dengan cara melalui wawancara, kuesioner dan kajian kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam segi pelayanan dan implementasi berdasarkan asas pelayanan publik masih ada beberapa yang kurang contohnya seperti prinsip profesionalitas pekerja, sumber daya manusia, dalam segi waktu, dan keadilan. Beberapa faktor penghambat yang sedikit signifikan yakni dalam segi estimasi waktu, terhambatnya karena jaringan dalam pembuatan E-KTP dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan-persyaratan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu Jemput Bola dan Pengembangan Budaya Kerja bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

**Keywords:** Pelayanan Publik, E-KTP, Pemerintah

(\*) Corresponding Author: [Arinalaila26@gmail.com](mailto:Arinalaila26@gmail.com)

**How to Cite:** Laila, A., HB, G., & Zulwisman. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kabupaten Bengkalis. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13761358>

## INTRODUCTION

Banyak pakar organisasi dan manajemen memberikan batasan yang berbeda-beda tentang definisi Pelayanan Publik. Kata dasar "Pelayanan" didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;

- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara. Keberhasilan dalam mewujudkan *good governance* dalam ranah pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara. Adapun jenis pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti KTP, BPKB, STNK, IMB dan SIM.

2. Pelayanan Barang

Sesuai dengan maknanya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja di bagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tentu saja bentuknya beragam, mulai dari pelayanan pemasangan jaringan telepon, pelayanan penyediaan tenaga listrik dan masih banyak lagi.

3. Pelayanan Jasa

Begitupun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

4. Pelayanan Regulatif

Sementara yang dimaksud dengan pelayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi.

Pasal 18 ayat (2) dan ayat (5) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Pemerintahan Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. Sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, terdapat Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat yang dikenal dengan istilah urusan pemerintahan absolut dan ada urusan pemerintahan konkuren.

Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan dalam pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Salah satu

kabupaten yang menjadi perhatian dan fokus dalam penelitian ini adalah Kabupaten Bengkalis. Bengkalis adalah salah satu kabupaten di provinsi Riau, Indonesia. Ibu kotanya berada di Bengkalis Kota. Secara Administrasi Pemerintah, Kabupaten Bengkalis terbagi dalam 11 Kecamatan, 19 Kelurahan dan 136 desa, dengan luas wilayah 8.403,28 km<sup>2</sup>.

Untuk terciptanya ketertiban administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Standar pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No. 234/KPTS/X/2020. Dalam SOP tersebut waktu penyelesaian pembuatan E-KTP yaitu 1 s/d 14 hari kerja. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Berdasarkan observasi awal peneliti dilokasi penelitian, terlihat rendahnya sikap kedisiplinan pegawai yang tidak berada ditempat saat jam kerja. Hal ini membuat masyarakat menunggu lama dan tidak sesuai dengan standar profesionalitas dalam bekerja mengingat pusat pembuatan E-KTP itu di Kab.Bengkalis serta harus ada data diri fisik maupun nonfisik orang bersangkutan. Oleh karena itu, penduduk diluar bengkalis terkadang kesulitan untuk membuat E-KTP. Kepala Dinas Disdukcapil H.Ismail berharap adanya UPTD disetiap kecamatan yang belum ada kantornya harus dibangun dengan dilengkapi sarana dan prasarana yang dapat menunjang kinerja dengan sebaik-baiknya.

Menurut peraturan perundang-undangan yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal, 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Kendala lain yaitu terkait sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik dan pendukung lainnya. Seperti alat rekam, kuota internet yang terbatas, blanko yang kurang dan fasilitas tempat menunggu untuk masyarakat membuat e-ktp.

Selain itu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) terindikasi tidak terdapat kesamaan hak bagi masyarakat, sama halnya dengan pelayanan publik dikantor pemerintahan di Indonesia masih kurangnya dalam pelayanan publik, dalam kualitas pelayanan publiknya. Dalam hal ini penulis melihat secara langsung terjadinya diskriminasi lebih diutamakan masyarakat yang berpakaian dinas dibandingkan dengan masyarakat yang tidak berpakaian dinas, dimana masyarakat yang berpakaian dinas langsung diberikan pelayanan dibandingkan dengan masyarakat yang tidak berpakaian dinas. Dalam hal ini masyarakat yang berpakaian dinas tidak perlu mengantri dalam pengurusan pelayanan tersebut, selanjutnya fenomena yang dijumpai oleh penulis adanya pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas yang kurang ramah terhadap masyarakat dalam menyampaikan informasi terkait persyaratan pelayanan administrasi, selanjutnya fenomena yang

dijumpai oleh penulis terindikasi tidak sesuai standar operasional prosedur dalam waktu penyelesaian pengurusan pelayanan public yang berada pada Unit.

Penelitian ini bukanlah penelitian satu-satunya yang pernah dilakukan, sebelumnya ada beberapa penelitian yang mengkaji tentang Pelayanan Publik dalam pembuatan e-KTP. Peneliti mengambil dua penelitian sebagai penelitian terdahulu yang relevan. Pertama, penelitian ini dilakukan oleh Yenny Rahmawati (2017), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo”. Kedua, oleh Amelia Diah Augustina (2019) dengan judul " Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Tempat Perekaman Data dan Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Gunungpati". dari dua penelitian terdahulu yang tercantum di atas, memiliki perbedaan kajian yang dilakukan dari masing-masing peneliti. sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu tentang Implementas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kabupaten Bengkalis.

## METHODS

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian hukum sosiologis yuridis yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di dalam masyarakat. Dimana tipe pendekatan dalam penelitian yang penelaahannya kepada satu kasus yang dilakukan secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Studi kasus bisa dilakukan terhadap individu, seperti yang lazimnya dilakukan oleh para ahli psikologi analisis, juga bisa dilakukan terhadap kelompok, seperti yang dilakukan oleh antropologi, sosiologi, dan psikologi sosial.

Dalam penelitian ini, peneliti akan terjun langsung kelapangan untuk meneliti objek kajian dan mengadakan interaksi dengan Kepala Dinas dan staf pegawai Disdukccapil. Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian yang bersifat deskriptif, bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penuangan pikiran yang memaparkan, menggambarkan, dan melaporkan suatu keadaan atau objek daripada yang disebutkan berdasarkan faktor-faktor dan keterangan yang diperoleh. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Alasan memilih memilih tempat tersebut karena lokasi tersebut memenuhi syarat permasalahan penelitian.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu:

**Tabel 1.1 Populasi Dan Sampel**

No.	Jenis Populasi	Jenis Populasi	Jenis Sampel	Presentase (%)
1.	Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Bengkalis	1	1	100%
2.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis	1	1	100%
3.	Ketua Komisi IV DPRD Pelayanan Publik Kabupaten Bengkalis	1	1	100%
4.	Masyarakat yang mengurus E-KTP	10.527	50	0,004%
	Jumlah	10.530	53	0,005%

**Sumber: Data Hasil Prariset Disdukcapil Kab. Bengkalis Tahun 2022**

Dari tabel diatas terlihat bahwa objek populasi yang diambil yaitu Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pendudukan dan Pencatatan Sipil, Ketua Komisis DPRD yang Mengurus Pelayanan Publik. Kemudian, untuk sampel diambil dari Masyarakat yang mengurus E-KTP dalam periode waktu Satu Tahun (2022).

Dalam penelitian hukum sosiologis, sumber datanya adalah data primer yang dibedakan menjadi 3 (tiga) macam:

- Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti. Data primer ini diperoleh langsung berkaitan dengan bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam pembuatan E-KTP yang dimana berupa pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut hambatan dalam pembuatan E-KTP, jumlah blanko yang diterima, jumlah tenaga kerja yang mengurus pembuatan E-KTP.
- Data Sekunder, adalah jenis data yang dikumpulkan melalui sumber primer oleh penelitian sebelumnya dan tersedia bagi peneliti untuk digunakan pada penelitiannya sendiri. Jenis data ini berasal dari peneliti yang mengumpulkan data untuk keperluan tertentu, kemudian menyediakannya agar bisa dipakai peneliti lain. Data ini juga bisa disebut data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil-hasil penelitian dalam bentuk jurnal, laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.

1) Bahan Hukum Primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- c. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- d. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- e. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- f. Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No. 234/KPTS/X/2020 tentang Standar Pelayanan

2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai hukum primer. Menurut Peter Mahmud Marzuki dalam pengantar penelitian hukum, bahan penelitian hukum sekunder yang merupakan dokumen-dokumen resmi, meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

- Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.
- Kusioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya dalam daftar pertanyaan itu telah disediakan jawaban-jawabannya.
- Wawancara, percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan wawancara adalah untuk bertukar informasi dan suatu ide dengan cara tanya jawab untuk diolah dan kelola menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

- Kajian Kepustakaan, yaitu sekumpulan penjelasan dari berbagai ilmu pengetahuan yang digunakan sebagai panduan dan informasi dalam melakukan penelitian. Kajian Literatur atau kajian pustaka berisi deskripsi mengenai bidang atau topik tertentu dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan dan buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

## **RESULTS & DISCUSSION**

### **1. Implementasi atau Penerapan Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP**

Pelayanan E-KTP adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan input pelayanan identitas penduduk, proses perekaman data penduduk, dan penerbitan KTP yang sesuai dengan harapan masyarakat pemohon e-ktip di Kabupaten Bengkalis, sehingga tercapai kepuasan. Kualitas pelayanan sangat tergantung dari persepsi masyarakat pemohon e-ktip, karena masyarakat yang menikmati layanan, sehingga secara otomatis dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan masyarakat dalam memenuhi keinginannya. Masyarakat menilai pelaksanaan pelayanan tidak hanya dilihat dari segi hasil pelayanan yang diterima, tetapi penilaian ini juga dilihat dari segi proses pelayanan. Masyarakat mempersepsikan pelaksanaan pelayanan dengan membandingkan layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan dari penyedia jasa.

Di Kabupaten Bengkalis tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintah daerah, yang diwakili oleh "Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sebagaimana diatur dalam UU No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah yaitu "Kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lain. Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh sebab dari itu, pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mewawancarai dengan Kepala Dinas Disdukcapil bahwa:

"Petugas atau Staff menyediakan tempat untuk para antrian perekaman E-KTP dan mereka juga mengarahkan masyarakat untuk mengambil E-KTP bagi yang tidak tau dimana tempat pengambilan E-KTP yang sudah selesai di cetak."

Hal serupa peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang berinisial TN mengurus E-KTP pada kantor DISDUKCAPIL yaitu:

"Pelayanan dengan perbuatan yang ada disini menurut saya sudah baik, petugas menyediakan tempat duduk yang layak untuk masyarakat yang mengurus E-KTP, sehingga masyarakat tidak capek-capek untuk berdiri menunggu antrian untuk melakukan perekaman ataupun menunggu E-KTP yang sedang proses cetak."

Hal serupa peneliti mewawancarai CM selaku masyarakat yang mengurus E-KTP mengatakan:

"Tidak ada hasil kepengurusan E-KTP saya hari ini, padahal saya datang dari jam 10 jauh-jauh untuk mengurus E-KTP, tetapi sampai saya disini saat ingin

melakukan perekaman dan percetakan E-KTP malah tidak stabilnya jaringan, sehingga saya harus kembali lagi besok untuk melakukan perekaman E-KTP, jika besok E-KTP saya masih belum bisa dicetak mungkin saya harus kembali lagi lusa, karena tidak ada kepastian waktu yang bisa diberikan oleh pegawai disini.”

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diteliti oleh peneliti, pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis sudah berjalan dengan baik. Namun masih ada kendala, seperti kurang memadainya jaringan internet sehingga terhambatnya proses penerbitan E-KTP. Berkaitan dengan hal ini, pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil ditinjau dari hasil observasi yang peneliti amati masih ada masyarakat yang menerima pelayanan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh Staff Bidang penerbitan E-KTP, misalnya masih ada masyarakat yang harus datang dua kali, bahkan lebih untuk penerbitan E-KTP.

Berdasarkan hal tersebut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Disdukcapil terkait Pelayanan pembuatan E-KTP menyebutkan bahwa:

“Dalam proses pembuatan E-KTP sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan dilakukan pada saat jam kerja yang telah di tentukan. Namun dalam proses pembuatan KTP masih ada masyarakat yang datang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan atau diluar jam kerja. Terkadang juga ada dari pihak karyawan yang memang terlambat hadir.

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dengan Kepala Dinas Disdukcapil terkait Pelayanan pembuatan E-KTP bahwa sudah sesuai dengan prosedur namun kendalanya terlahir dari masyarakat yang kurang disiplin waktu sehingga terhambatnya proses pembuatan E-KTP. Hal serupa juga peneliti wawancara dengan Kepala Seksi Bidang Pelayanan dan Penerbitan E-KTP menyebutkan bahwa:

“Pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil sudah berjalan sesuai prosedur dimulai dari pelayanan pengambilan antrian, perekaman, sampai dengan tahap berikutnya. Hanya saja terkadang ada kendala seperti, mati lampu dan kurang memadainya system jaringan internet.”

Berdasarkan kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan.

**Tabel 1.2**

**Data KTP yang Dikeluarkan Disdukcapil Kabupaten Bengkalis Tahun 2022**

Jumlah KTP yang Dikeluarkan	Penduduk Belum Memiliki KTP ( <i>Proses Upgrading</i> )
440.530	10.527

**Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis**

Mengenai pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bengkalis, berdasarkan tabel diatas dari data yang telah diperoleh peneliti telah melihat yang terjadi di lapangan yaitu masih dikondisi lemahnya pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat setempat. Hal tersebut terlihat dari banyaknya masyarakat yang belum puas dan kecewa terhadap kinerja pelayanan yang diberikan, seperti memakan waktu lama dan tidak jelas

kapan waktu penyelesaian layanan. Seharusnya pembuatan E-KTP dapat diselesaikan maksimal 14 hari kerja, akan tetapi ada yang selesai hingga lewat dari waktu yang telah ditentukan. Hal ini berarti tidak sesuai dengan prinsip atau standar ketepatan waktu yang telah ditentukan.

Asas Pelayanan umum menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai berikut:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, sikap staff pegawai masih ada beberapa yang tidak sesuai aturan dan melaksanakan tugasnya sesuai peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini, komunikasi yang dilakukan antara staff dan orang yang ingin membuat E- KTP terkadang menyulitkan.
- d. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Dalam hal ini, masih ada beberapa penduduk yang belum berpartisipasi dalam pembuatan E-KTP terkhususnya penduduk desa, dikarenakan kesadaran diri dan pemikiran masih rendah bahwa dizaman sekarang ktp sangat diperlukan.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun. Dalam hal ini masih ada terjadi antara staff dan masyarakat yang ingin membuat e-ktp.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas pelayanan. Maka dari itu peneliti akan menguraikan secara ringkas jawaban dari 50 responden berdasarkan Asas Pelayanan umum menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Jawaban Responden terhadap Asas Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP**

No.	Asas Pelayanan	Item Penilaian	Jumlah	Presentase (%)
1.	Transparansi	Cukup Memuaskan	25	0,5
2.	Akuntabilitas	Kurang Memuaskan	37	0,74
3.	Kondisional	Kurang Memuaskan	30	0,6
4.	Partisipatif	Kurang Memuaskan	28	0,56
5.	Kesamaan Hak	Kurang Memuaskan	25	0,5

Berdasarkan pada tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dari 5 asas pelayanan yang ada hanya pada indikator Transparansi terbilang cukup memuaskan. Pada indikator lainnya seperti akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan kesamaan hak terbilang kurang memuaskan dirasakan oleh masyarakat pada saat mengurus E-KTP. Maka dari itu, pelaksanaan pelayanan masih harus ditingkatkan lagi demi kepuasan masyarakat itu sendiri.

## **2. Faktor Penghambat Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis**

Disaat berkembangnya zaman diiringi dengan teknologi yang canggih, kemajuan media informasi, media cetak dan elektronik yang semakin maju, kebutuhan pelayanan juga akan semakin meningkat. Sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan terjamin adanya kepastian waktu, maka pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sesuai harapan masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena masih ditemuinya hambatan. Sementara hasil wawancara dengan Bapak Kadis Disdukcapil mengatakan bahwa:

“Kadang ya macet dan terbatasnya jaringan internet, sehingga pelayanan pembuatan E-KTP tidak berjalan secara maksimal. Jadi, pas masyarakat mau buat E-KTP harus menunggu dulu jika waktu sudah stabil.”

Hasil wawancara serupa dengan Bapak Yusri Achmad selaku Kepala Bidang (Kabid) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis mengenai, beliau menjelaskan bahwa :

"Kalau hambatan internal disini sepertinya hanya kurang memadainya system jaringan internet sehingga terhambatnya proses percetakan. dan ada beberapa staff yang tidak standby saat pembuatan E-KTP sehingga masyarakat mesti nungguin dijam kerja. Kadang sudah bapak peringatkan agar disiplin dan tidak berleha-leha.

Hal serupa peneliti juga wawancara Kepada Bapak Suyatno, Kepala Seksi (Kasi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, beliau menjelaskan bahwa :

"Yang pertama masyarakat kita membuat dokumen kependudukan disaat dibutuhkan atau disaat ada perlu,seharusnya yang berumur 17 tahun keatas langsung merekam E-KTP, tetapi untuk hambatan yang signifikan tidak ada, namun terkadang pegawai harus turun kelapangan untuk melakukan perekaman E-KTP, lalu kadang ya macet dan terbatasnya jaringan internet, sehingga pelayanan pembuatan E-KTP tidak berjalan secara maksimal. Jadi, pas masyarakat mau buat E-KTP harus menunggu dulu jika waktu sudah stabil."

Hasil wawancara peneliti dengan salah satu masyarakat yang mengurus E-KTP, beliau mengatakan bahwa:

“Terkait hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP bahwa yaitu selama beliau mengurus pembuatan E-KTP tidak ada hambatan apapun dalam pelayanan pembuatan E-KTP, namun E-KTP tidak selesai dicetak dalam satu hari.”

Dari hasil Wawancara peneliti diatas dengan beberapa informan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dalam pembuatan E-KTP masih terdapat beberapa hambatan yang signifikan yang sering terjadi dalam proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dalam yaitu sering tidak stabilnya sistem jaringan internet sehingga proses pelayanan pembuatan E-KTP tidak bisa berjalan secara maksimal dan tidak sesuai dengan waktu pengerjaan.

## **3. Kebijakan dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis**

### **a. Jemput Bola**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain. Jenis dokumen pelayanan administrasi kependudukan meliputi Kartu Keluarga, E-KTP, Akta Kelahiran dan dokumen lainnya. Sebagai warga negara tentu wajib baginya untuk membuat dokumen kependudukan tidak terkecuali, tujuannya agar bisa mendapatkan hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Awalnya perekaman E-KTP dilakukan di setiap kecamatan-kecamatan karena terdapat masyarakat yang tidak dapat melakukan perekaman E-KTP akhirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis membentuk pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola ini merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat untuk mendekatkan dan mempercepat pelayanan adminduk dengan melaksanakan layanan langsung di tempat terutama bagi masyarakat di wilayah yang jauh dari akses pelayanan.

Tujuan dari dibentuknya pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP yaitu untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan untuk perekaman E-KTP bagi masyarakat sehingga tidak ada alasan masyarakat untuk tidak melakukan perekaman E-KTP. Setelah terbentuk pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP mulai diberikan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai pelayanan jemput bola.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kadis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, beliau menjelaskan bahwa :

“Layanan ini untuk semua jenis dokumen kependudukan, penduduk dapat memenuhi dokumen kependudukannya pada saat adanya petugas Disdukcapil yang turun langsung jemput bola sampai ke tingkat Desa/Kelurahan bahkan ketinggian RT/RW dan langsung kerumah penduduk.”

Hasil wawancara serupa dengan Bapak Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, beliau menjelaskan bahwa :

"Nah, jemput bola pada perekaman E-KTP ini dibentuk pada tahun 2020. Antusias masyarakat terhadap pelayanan jemput bola ini sangat tinggi, masyarakat merasa terbantu dan dimudahkan dalam proses perekaman E-KTP. Proses yang harus dilakukan untuk mendapatkan pelayanan jemput bola untuk melakukan perekaman E-KTP juga cukup mudah yaitu dengan membawa fotocopy KK dan bukti foto, setelah itu diproses oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, setelah mendapat surat disposisi maka pihak terkait akan datang ke rumah-rumah masyarakat dan sekolah-sekolah untuk melakukan perekaman E-KTP.

#### **b. Pengembangan Budaya Kerja**

Budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM yang ada agar dapat meningkatkan produktivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang, serta dapat digunakan untuk menentukan tingkat kegiatan aparatur dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya kerja juga berkaitan dengan sistem nilai bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya. Sistem makna bersama ini adalah sekumpulan karakteristik yang dijunjung tinggi oleh organisasi tercermin melalui kegiatan dalam melayani masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat khususnya dalam proses pembuatan e-KTP. Pelatihan tersebut terkait penggunaan alat perekaman dan pencetakan secara maksimal agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien serta sebagai langkah antisipasi jika terdapat hambatan dan kendala dalam penggunaan alat selama proses pelayanan diberikan. Pelatihan juga diberikan pada bagian administrasi berupa pembekalan dalam menangani berbagai permasalahan dan keluhan yang dialami masyarakat terkait pembuatan e-KTP beserta langkah dan solusi yang harus diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kadis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, beliau menjelaskan bahwa :  
“Dalam budaya kerja sangat diperlukan kedisiplinan terutama bagi saya dan semua staff karna itu penting dalam menjalankan tupoksi demi menunjang keberhasilan dalam pelayanan yang dilakukan.”

Upaya lain yang dilakukan yaitu dengan mengadakan kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi tersebut ditujukan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan, alur pelayanan serta syarat-syarat pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil. Sehingga masyarakat paham dan mengerti tentang pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

Hasil wawancara serupa dengan Bapak Kasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, beliau menjelaskan bahwa :  
“Memang diperlukan kegiatan sosialisasi karna kadang ada masyarakat yang masi belum paham akan nya aturan, syarat dan prosedur pembuatan e-ktp. Lalu untuk tiap bulan nya diusahakan ada nya evaluasi kerja bagi staff.”

Selain itu juga adanya upaya evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang diselenggarakan Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis yang dilakukan setiap bulan. Evaluasi kinerja tersebut dapat dilakukan dengan cara pimpinan mengawasi, mengarahkan serta menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan itu berjalan sesuai dengan prosedur. Adanya evaluasi kerja yang dilakukan maka akan terwujud pelayanan yang berkualitas sesuai tujuan dan keinginan.

Hasil wawancara serupa dengan Staff pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis, beliau menjelaskan bahwa :  
“Kami para pegawai dibekali wejangan atau nasihat kerja untuk membantu masyarakat dalam melayani demi kualitas yang ada dan memuaskan masyarakat tentunya.”

Dari hasil keseluruhan wawancara maka dapat disimpulkan dalam kebijakan pengembangan budaya kerja adanya pelatihan kerja, pelaksanaan sosialisasi dan evaluasi kerja. Budaya kerja akan merubah sikap dan perilaku sumberdaya manusia dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja sehingga mencapai produktivitas kerja yang lebih tinggi dalam menghadapi tantangan masa depan.

## **CONCLUSION**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukan bahwa:

1. Mengenai implementasi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan Khususnya pembuatan E-KTP yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis terbelang belum sepenuhnya menunjang dan masih harus diperlukan perbaikan demi tercapainya kepuasan publik.
2. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis dapat dilihat dari segi proses pelayanan, ketepatan waktu, sarana dan prasarana, dan kemampuan pegawai, serta tidak stabilnya jaringan internet sehingga proses perekaman dan pencetakan E-KTP belum bisa dilakukan secara maksimal. Lalu segi pegawai yang kurang ramah dan terkadang tidak tetap dijam kerja.
3. Upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik dilakukan dengan dua cara yaitu pelayanan jemput bola pada perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis telah melaksanakan pengontrolan strategi dalam pelayanan jemput bola dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan jemput bola tersebut. Lalu dengan pengembangan budaya kerja untuk meningkatkan kedisiplinan para staff.

Dengan demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Perlu melakukan perbaikan terhadap kapasitas jaringan internet agar terhindar dari kurang stabilnya jaringan, supaya proses pencetakan dan perekaman dalam pelayanan pembuatan E-KTP tidak terhambat lagi. Kemudian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan sosialisasi tentang pentingnya E-KTP kepada masyarakat, minimal 1 bulan sekali, agar tidak ada lagi masyarakat yang tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

## REFERENCES

- Dwiyanto Agus. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. UGM Press. 2017
- Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta. Gava Media. 2018
- Nurcholis, Hanif. Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta. PT. Gramedia Widasarana Indonesia. 2018
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta. Rajawali Pers. 2003
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta. 2012
- Suteki, Taufani Galang. Metode Penelitian Hukum, Filsafat, Teori, dan Praktik. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2018
- Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Pustaka Setia Bandung. Bandung. 2015.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- UU No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- <https://kkp.go.id/djprl/prl/page/3401-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
- <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenai-pelayanan-publik>