

## SINOPSIS

Sejak berlakunya otonomi daerah pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah. Undang-undang mengenai pelayanan publik, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Disamping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah maupun pemerintah pusat, dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan yang diberikan dipicu adanya perubahan paradigma ilmu administrasi negara. *New Publik Service* sebagai paradigma baru yang mana meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama oleh administrasi negara ataupun daerah. Sejalan dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pusat baik dari tingkat (presiden, menteri, gubernur, bupati, walikota, camat, sampai pada tingkat desa ataupun kepala desa) salah satunya pemerintah Kecamatan Kerumutan melayani pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

Kementrian Dalam Negeri telah menerapkan kebijakan program pembuatan E-KTP berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

Penelitian yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Kerumutan Kabupaten Pelalawan Tahun 2017** patut dikaji karena peneliti ingin mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan. Metode yang digunakan metode ilmiah dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu; interview, dokumentasi, dan kuesioner (angket).

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Kerumutan Tahun 2017 sudah baik, walaupun masih terdapat kekurangan atau kendala dari pemerintah Kecamatan Kerumutan. Adapun kendala yang terjadi yaitu seperti kondisi fisik dari alat-alat proses perekaman data yang sudah tua dan sering rusak, dan kondisi geografis Kabupaten Pelalawan yang luas juga menjadi kendala ketika masyarakat yang sudah melakukan perekaman data harus mencetak E-KTP di Dikcapil yang jaraknya dari Kecamatan Kerumutan ke Dikcapil sangat jauh sehingga memakan waktu yang lama. Dan kendala selanjutnya terjadi kekosongan blanko di Kecamatan Kerumutan, karena Kecamatan Kerumutan dalam menunggu pendistribusian blanko dari pihak Dikcapil Kabupaten Pelalawan.