

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia menjelaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk bisa melayani setiap warga negara (penduduk) untuk memenuhi hak dan juga kebutuhan dasarnya dalam lingkup pelayanan publik, suatu kegiatan yang harus sejalan dengan harapan dan tuntutan dari seluruh elemen masyarakat atau seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan publik yaitu menumbuhkan kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, tujuannya agar upaya untuk memperjelas hak dan kewajiban setiap warga negara dan seluruh masyarakat demi terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam pelaksanaan penyelenggara pelayanan publik. Norma hukum sangat diperlukan untuk memberikan pengaturan secara rinci dan jelas dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dan juga untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik menjadi salah satu yang penting dinegara ini. Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang harus dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintahan bersamaan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara atau penduduk tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 jelas telah menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk semua warga negara, seperti barang, jasa dan termasuk pelayanan administrative yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik(Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Dengan demikian pelayanan publik harus sesuai dengan standar peraturan yang telah dibuat untuk memenuhi seluruh kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu fokus penting bagi suatu instansi publik atau pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan operasional instansi pemerintahan. Dengan adanya pelayanan maka instansi publik atau pemerintahan menjadi institusi yang memiliki reputasi atau penilaian baik dengan berfokus kepada kepuasan publik. Pada intinya setiap manusia membutuhkan suatu pelayanan, bahkan tertera jelas bahwasanya pelayanan tidak akan dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan suatu bentuk kewajiban aparatur

pemerintahan sebagai abdi masyarakat atau pelayan masyarakat. Menurut Elhaitammy dalam Priansa (2017) pelayanan prima suatu sikap atau cara karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep pelayanan ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

Pelayanan prima adalah memberikan seluruh kemampuan dengan semaksimal mungkin kepada seseorang yang berkaitan atau berhubungan dengan orang lain dalam memberikan pelayanan. Sedangkan menurut Pratomo & Shaff (2000) pelayanan prima merupakan memberika perhatian atau kepedulian yang lebih kepada pelanggan. Pelayanan prima memberikan ras apeduli yang lebih untuk mengetahui keuntungan (*profit oriented*) atau suatu organisasi untuk berorientasi *nonprofit* kepada pelanggan yang ditunjukkan melalui sikap, tindakan, perhatian, dengan adanya ini pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/ masyarakat, minimal sesuai dengan standar pelayanan cepat, tepat, akurat, murah, ramah (Kurniasih dkk,2014).

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan satu pilar untuk menunjukkan perubahan penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan untuk

meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adanya kemudahan dan sederhana yang diterima oleh masyarakat maka akan meningkatkan kesadaran Ini telah tertera dalam KEMENPAN Nomor 63 tahun 2004 bahwa tata laksana pelayanan umum berprinsip pada kesederhanaan kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan juga kenyamanan.

Dalam konteks penerapan prinsip- prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara. Pelayanan yang baik akan sangat penting karena berdampak kepada terwujudnya kepuasan yang didapat oleh masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang baik, oleh karena itu tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah atau pegawai menjadi sorotan bagi msarakat. Aparatur pemerintahan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik atau pelayanan prima, dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang tertera dalam undang-undang yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan. Sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan, dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan, keseimbangan etika, dan kearifan/*good judgment* (www.disdukcapilkulonprogo.com).

Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Organisasi publik menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga setidaknya harus terdiri atas unit atau pegawai yang bertanggungjawab untuk pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat, serta pengelolaan system informasi, termasuk penyuluhan dan konsultasi kepada masyarakat. Dengan demikian maka seluruh unit/bagian yang ada didalam organisasi penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, serta kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Jenis inovasi pelayanan publik yang dapat diikutsertakan berupa pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang dilakukan dengan cara kontak langsung antara pemberi dan pengguna layanan.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat (Reza dkk,2013).

Indonesia termasuk negara terbesar didunia, dengan cepatnya pertumbuhan masyarakat maka tidak memungkinkan lagi untuk melakukan pelayanan yang tradisional, karena dengan cara tradisional sudah tidak memadai dan tidak cocok lagi digunakan. Pelayanan publik yang lebih baik lagi sangat diperlukan, dengan adanya perubahan system tradisional ke modern akan memudahkan masyarakat sehingga tercapainya peningkatan program-program pemerintah dalam pembangunan dari sektor pelayanan E-KTP. Saat ini KTP menjadi E-KTP, kita ketahui bersama bahwa KTP kini telah berbasis elektronik atau biasa disebut E-KTP. Dengan adanya E-KTP meminimalisir seseorang untuk memiliki lebih dari satu KTP, dan mengurangi seseorang untuk berbuat curang. Namun terdapat berbagai keluhan dari masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP. Bukan hanya disatu daerah saja yang memiliki kendala dalam pembuatan E-KTP melainkan permasalahan ini juga terjadi di beberapa daerah yang ada di Indonesia. Sering kali terjadi permasalahan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat

yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat tidak puas akan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, yang sering terjadi dalam pelayanan yaitu pelayanan yang kaku dan berbelit – belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, lambat dan fasilitas-fasilitas layanan.

Salah satu potret terjadi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Gamping, permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yaitu kurangnya informasi atau kurang pahamiannya masyarakat apa saja syarat yang harus dibawa sehingga mengakibatkan terkendalanya pembuatan KK maupun KTP, permasalahan lainnya yaitu terkait dengan sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti sarana operasional maupun sarana fisik (Susanti, 2014).

Adapun didaerah lain yaitu di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wonosobo, permasalahan yang ada di dinas ini yaitu ketidaktersediannya blanko E-KTP. Akibatnya warga yang telah mengantri mulai dari pagi hari tidak mendapatkan apa-apa. Permasalahan lainnya yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai, WC yang kurang memadai, tidak adanya pendingin, dan tidak adanya *filling cabinet* untuk menyimpan dokumen (Zachra, 2018).

Berdasarkan penelitian sebelumnya dan pra obeservasi terdapat permasalahan seperti setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan terutama pengurusan atau pembuatan E-KTP sering

memakan waktu yang lama dan alasannya kepala dinas tidak ditempat dan juga blanko yang tidak tersedia, sehingga masyarakat yang telah menunggu dari pagi waktu mereka sia-sia tidak membawa hasil apa-apa dan harus kembali lagi ke kantor ini. Pelayanan kurang memuaskan dalam segi keramahan kesopanan para pegawai kepada masyarakat. Seharusnya seorang pemberi pelayanan harus mengutamakan keramahan dan kesantunan karena dengan memegang prinsip ini akan adanya nyaman bagi masyarakat dalam mengurus administrasi publik. Permasalahan lainnya yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak ada, halaman kantor yang kecil, loket yang dibuka hanya satu sehingga mengakibatkan antri yang panjang.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti berusaha memfokuskan perhatian pada kinerja aparatur pemerintah dalam pembuatan e-KTP di Kabupaten Kampar tahun 2017 sebab E-KTP merupakan kartu administrasi kependudukan sebagai identitas diri yang sah sebagai penduduk asli warga Indonesia dan memberikan kebebasan identitas dan kepastian hukum atau dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang penting yang dialami oleh penduduk. Oleh sebab itu, penulis ingin menulis mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Kampar Tahun 2017-2018.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja pelayanan administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Kampar?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja dalam proses pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, peneliti kemudian merumuskan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam pembuatan E-KTP di Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk menambah wawasan peneliti dan sebagai penambah wawasan bagi pembaca yang diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi seluruh pembaca terutama jurusan ilmu pemerintahan dan jurusan lainnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi publik terutama dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

D. Tinjauan Pustaka

Table 1.1
Tabel Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Judul	Temuan
1	Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014).	Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang	Kualitas pelayanan publik masih belum baik dari segi maupun kinerja dari pegawai yang dianggap kurang ta faktor yang menghambat pelayanan berasal dari kewer memperlambat proses mencetak EKTP serta kinerja pe dan kurang pengetahuantentangmengoperasikan komp
2	Simamora, N. (2014)	Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Kualitas pelayanan pengurusan akta kelahiran mas dibuktikan dengan ketidakjelasan syarat pembuatan ak dan ketepatan produk. Ruang pelayanan juga kurang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adal manusia dan koordinasi.
3	Karin, D. K., Listyaningsih, L., & Stiawati, T. (2012).	Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang	Pengaduan masyarakat memiliki pengaruh terhadap ku kantor ini masih kurang efektif dalam menangani peng kurangnya sarana pengaduan juga keterbatasan pegaw mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kepemimpinan kelengkapan sarana prasarana
4	Sufryanthi, Yahdi Kusnadi(2016)	Pengaruh Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Di Kecamatan Dramaga Kabupaten Bogor	Tentang proses pembuatan e-KTP menurut pemerintah masyarakatnya untuk melakukan prosedur pembuatan masyarakatnya sendiri cukup rumit, karena setiap warg diharuskan untuk mendapatkan surat pengantar dari ka kecamatan untuk melakukan cek sidik jari, tanda tang terkomputerisasi atau yang lebih dikenal dengan perek data diolah oleh kantor pemerintah daerah untuk dibua sedangkan waktu yang diberikan untuk mendapatkan e waktu yang cukup lama yaitu sekitar 2 sampai 3 bulan

5	Erni Muliati(2013)	Analisis pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar	Dalam penelitian ini ditemukannya kinerja pegawai yang terkendala oleh sarana dan prasarana. Dalam hal emphasis belum bisa dikatakan baik, karena belum bisa membaca kebutuhan masyarakat yang akan mengurus surat-surat
6	Zachra Soniya (2018)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017	kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo pelayanan kepada masyarakat sudah baik namun harus indikator sarana dan prasarana serta ketepatan dan keakuratan dokumen. Untuk faktor-faktor seperti faktor kesadaran masyarakat dan faktor sarana dan prasarana terbukti signifikan bagi kualitas pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo
7	Serdang, K. D., & Nainggolan, M. P. (2015)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Prosedur yang kurang sesuai, kurangnya fasilitas pelayanan dalam melayani masyarakat, pegawai yang kurang ramah, waktu penyelesaian yang dinilai terlalu lama dari yang ditentukan waktu 7 hari menjadi 1 bulan menjadi alasan mengapa pembuatan akta kelahiran termasuk pada kategori
8	Santy, D. F. & Suryaningsih, M. (2012)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahirain di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon	Masih diperlukan perbaikan sistem prosedur yang ditelepon sederhana, sehingga mudah diakses serta mempunyai tingkat pelayanan yang tinggi. Hal ini juga harus didukung dari persyaratan administrasi yang dijangkau oleh seluruh masyarakat
9	Suci wifattari (2013)	Strategi Pemerintah Kecamatan Gamping Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Gamping Tahun 2012)	Kurangnya kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memperhatikan keluhan dari masyarakat. Faktor yang mempengaruhi meningkatkan kualitas pelayanan di Pemerintahan kecamatan Gamping, tersedianya sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang baik di kantor Kecamatan Gamping.
10	Abudlaziz Sadam(2014)	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Bantul	Hasil dari penelitian ini adalah masyarakat sudah cukup puas telah diberikan dalam hal pembuatan E-KTP. Namun yang perlu diperhatikan yaitu kecepatan layanan harus diperbaiki lagi karena dengan biaya yang paling rendah yang didapat yaitu dalam kecepatan pelayanan

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada fokusnya, penelitian ini berfokus pada kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan E-KTP dan juga untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

E. Kerangka Dasar Teori

a. Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005). Kinerja merupakan hasil capaian kerja yang dinilai secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawabnya (Mangkunagara,2002).

Menurut Hasibuan dalam Alfian (2017) kinerja adalah kualitas kerja yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan atas kecakapan yang dimilikinya dan bekerja dengan bersungguh-sungguh serta waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan menurut Nursalam (2015) pengertian kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam mencapai target atau tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab.

Kinerja pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam

pemberian pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Fandy Tjipto dalam Ramadlan (2015) menyatakan bahwa kinerja pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukan apakah suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik atau buruk.

Menurut Robbins dalam Ardiansyah (2018) indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator yaitu :

- 1) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan.
- 2) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Ada lima indikator yang menurut Agus Dwiyanto (2006) yang sering digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas

.Produktifitas merupakan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

b. Kualitas layanan .

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi public, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

c. Responsivitas

Responsivitas yaitu kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukan ke dalam indikator kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

Agus Dwiyanto (2002) dalam bukunya menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik di Indonesia, yaitu :

1. Faktor internal meliputi :

a. Sarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, kedua hal ini sangat diperlukan untuk mencapai hasil sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah penggerak segala pekerjaan, apabila tidak ada manusia didalam suatu pekerjaan maka mustahil suatu kegiatan dalam dapat berjalan. Oleh sebab itu, sangat dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai serta memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik agar kegiatan dapat terlaksana dengan lancar sesuai dengan apa yang diharapkan.

c. Koordinasi antar unit

Koordinasi antar unit dapat juga dikatakan sebagai kerja sama yang dilakukan unit satu dengan yang lain, dengan tujuan saling mem *back-up* satu sama lain agar tidak terjadi ketimpangan dalam suatu pelayanan dan juga agar semua pekerjaan dapat berjalan dengan maksimal.

2. Faktor eksternal meliputi

a. Pengguna jasa

Berdasarkan pendapat Soebijanto dikutip Agus Dwiyanto. “kadang kala pengguna jasa menghalalkan segala cara untuk menyelesaikan urusannya meskipun melanggar peraturan, seperti kasus pengurusan izin administrasi apabila data tidak lengkap maka tidak diproses”.

b. Kelengkapan Administrasi

Kinerja individu maupun kinerja organisasi sangat membutuhkan kelengkapan administrasi sebagai faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja.

c. Koordinasi dengan instansi lain

Koordinasi adalah suatu fungsi dalam kinerja yang sangat penting untuk menciptakan kelancaran suatu pekerjaan, koordniasi harus dilakukan agar saat melakukan kegiatan apapun, kegiatan tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Kinerja karyawan sendiri mengandung makna yakni sebagai ungkapan seperti output, efisiensi dan efektivitas sering dihubungkan sebagai produktivitas. Ramadlan memberi kesimpulan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Ramadlan,2015)

Chandra (2017) dalam penelitiannya untuk melihat kinerja tersebut dapat dilihat dari hasil dari masing-masing pekerjaan, apabila setiap pekerjaan telah memberikan hasil yang baik maka hal tersebut dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah memiliki kinerja yang baik, jika hal tersebut dilihat dari standar kinerja yang berupa hasil, kinerja juga bisa dianggap sebagai catatan hasil yang dihasilkan oleh suatu organisasi atas pekerjaan pada suatu waktu tertentu, hal tersebut sangat berkaitan dengan jumlah sumber daya, modal, waktu serta tenaga kerja yang digunakan untuk melakukan pekerjaan tersebut.

b. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan yang diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto & Atik (2005):

“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan

karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Keputusan MENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penemrima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan , publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakann oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dimana instansi pemerintah merupakan penyelenggara pelayanan publik, sedangkan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik tersebut.

Fitzsimmons dalam Sinambela (2016) berpendapat terdapat lima indicator pelayanan publik, yaitu *realibility* ,yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;*tangibels*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;*responsiviness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan,dan empati,yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen .

Pelayanan publik melalui birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi public tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Birokrasi publik harus mampu memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang diamanatkan dalam UU.No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Priansa,2017).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengguna jasa,penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yang tertera pada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yaitu:

a) Transparansi

Bersifat terbuka ,mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas,

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras, agama,golongan , gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Ratminto Dan Winarsih (2005) menjelaskan bahwa dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yakni:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan public yang tidak berbelit-belit yang mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat.

b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup beberapa hal:

- a) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan public;
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dalam memberika pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public
- c) Rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayaran

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanana publik dapat diterima dengan benar dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanann publik memberikan rasa aman dan kepastian hokum.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika(telematika).

h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai ,mudah dijangkau oleh masyarakat,dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberika pelayanan yang ikhlas, agar masyarakat puas dengan apa yang mereka dapatkan. Dengan adanya ini kekurangan yang ada disuatu instansi akan tertutupi karena mengikuti 3K ini.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, tertib dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan publik yaitu :

1. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Oleh sebab itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan

sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya .

Pelayanan publik sebagai suatu fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu yang merupakan layanan civil maupun layanan publik, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Hak itu melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi).

F. Definisi Konsepsional

1. Kinerja adalah tanggung jawab atas suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan pada lembaga atau institusi pemerintahan .
2. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

G. Definisi Operasional

- 1.) Untuk mengukur kinerja pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar menggunakan indikator menurut Agus Dwiyanto:

1. Produktivitas

- a. Tingkat Kemaksimalan Dalam Pelayanan E-KTP.
- b. Tingkat efektivitas Aparat dalam Pembuatan E-KTP .

2. Kualitas Layanan

- a. Kecepatan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP.
- b. Perlakuan Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP .

3. Responsivitas

- a. Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan Pelayanan E-KTP .
- b. Ketepatan Solusi yang diberikan Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP .

4. Akuntabilitas

- a. Pertanggungjawaban Aparat Mengenai Kejelasan Informasi .
- b. Pertanggungjawaban Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP.

3) Pelayanan

Untuk mengukur pelayanan, peneliti menggunakan prinsip berdasarkan KEMENPAN No. 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

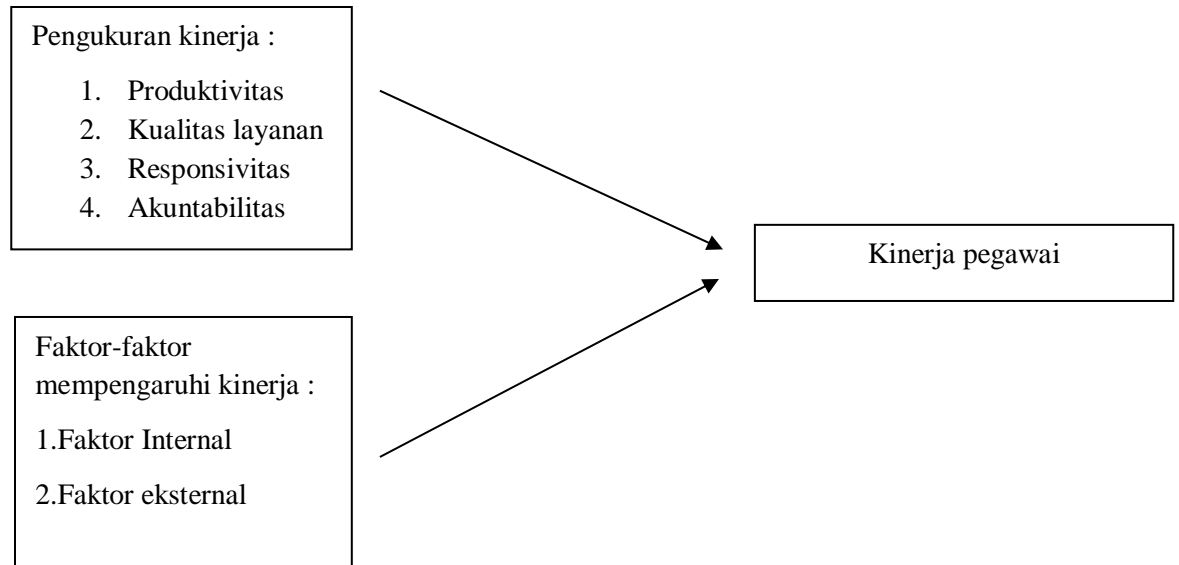
- a. Sederhana
- b. Kejelasan

- c. Kepastian waktu
- d. Akurasi
- e. Keamanan
- f. Tanggungjawab
- g. Kelengkapan sarana prasarana
- h. Kemudahan akses
- i. Kedisiplinan, keramahan, kesopanan
- j. Kenyamanan

3)Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Agus Dwiyanto:

- 1. Faktor internal
 - a. Sarana
 - b.Sumber Daya Manusia
 - c.Koordinasi Antar Unit
- 2.Faktor Eksternal :
 - a.Pengguna Jasa
 - b.Kelengkapan Administrasi
 - c.Koordinasi Dengan Instansi Lain

H. Kerangka Berpikir



I. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian adalah kualitatif deskriptif. Menurut Moleong(2012) penelitian kualitatif adalah penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode penelitian kualitatif merupakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kat-kata tertulis maupun lisan dari orang dan prilaku yang diamati.

2. Unit Analisa

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, karena dinas inilah yang menyelenggarakan atau melayani urusan administrasi kependudukan terutama E-KTP.

3. Jenis Data

Ada dua jenis data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer. Merupakan data yang diperoleh secara langsung yaitu dalam proses wawancara dan dokumentasi. Data primer tersebut dapat dari unit analisa yang dijadikan objek penelitian.

Tabel 1.2
Tabel Data Primer

No	Data Primer	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Sumber daya pegawai yang menangani E-KTP	Kepala Dinas	Wawancara
2	Pertanggungjawaban aparat dalam memberikan kejelasan informasi tentang E-KTP	Kepala Bidang Administrasi Kependudukan	Wawancara
3	Respon aparat ketika masyarakat complain terhadap pelayanan E-KTP	Kepala Bidang Administrasi Kependudukan	Wawancara

4	Tingkat efisiensi dan efektivitas aparat dalam pembuatan E-KTP	Kepala Bidang Administrasi Kependudukan	Wawancara
5	Perlakuan aparat dalam melaksanakan pelayanan E-KTP	Kepala Bidang Administrasi Kependudukan	Wawancara

2. Data Sekunder. Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen-dokumen yang mencatat keadaan konsep penelitian ataupun yang terkait dengannya dalam unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian.

Tabel 1.3
Tabel Data Sekunder

No	Data Sekunder	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Komposisi PNS dan PTTK	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Dokumentasi
2	Jumlah perekaman dan pencetakan E-KTP 2017	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Dokumentasi
3	Jumlah kepadatan Penduduk	Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	Dokumentasi

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data yaitu dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh digunakan untuk menunjang penelitian ini.

1) Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan untuk mencari atau mendapatkan informasi dari narasumber atau informan. Wawancara dimaksudkan untuk memastikan data yang didapat saat observasi. Dimana Teknik wawancara ini terlebih dahulu mempersiapkan pertanyaan dan masalah yang akan disampaikan kepada narasumber secara informal. Wawancara ini melakukan tanya jawab kepada beberapa informan atau narasumber, Kepala Dinas dan kepala bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar beserta staff dan juga peneliti akan mewawancarai masyarakat yang pernah berurusan dalam pengurusan E-KTP.

2) Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi adalah mengamati keadaan sekitar. Untuk melengkapi data wawancara yang didapat. Peneliti langsung terjun kelapangan untuk melihat kondisi real proses

pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik mengumpulkabn data dengan cara menganalisis dan mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Seperti undang-undang, gambar, dokumen yang berkaitan dengan pelayanan administrasi public di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

5. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses menguraikan dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh mudah dipahami dan dapat dipublish atau diinformasikan kepada publik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan Teknik kualitatif deskriptif yang dilakukan berdasarkan kemampuan penalaran peneliti dalam menghubungkan fakta-fakta dan informasi yang didapat dengan memahami permasalahan yang muncul. Metode kualitatif digunakan sebagai untuk mendapatkan data yang mendalam dan rinci, sehingga data tersebut pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak.