

ABSTRAK

EFEKTIVITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI DALAM PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)

NAMA : EKA WULANDARI

NIM : 1910090811008

Efektivitas pelayanan publik merupakan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat bergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan. Melalui observasi yang dilakukan, penulis masih menemukan beberapa gejala masalah yaitu: 1) masih ditemukan adanya jangka waktu penyelesaian penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang belum sesuai dengan standar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, 2) masih kurangnya sarana pada pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Berdasarkan gejala permasalahan yang dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu “Bagaimana Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el)”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pada pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Martani dan Lubis (1987:55) yaitu: pendekatan sumber (*resource approach*), pendekatan proses (*process approach*), pendekatan sasaran (*goal approach*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan masyarakat yang menerima pelayanan. Untuk mengetahui sampel pegawai digunakan metode *purposive sampling* sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *sampling incidental*. Jenis data terdiri dari primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner/angket dan wawancara. Analisa data menggunakan teknik *statistic descriptif*, sedangkan pengolahan data dengan menggunakan *rating scale* (skala penilaian).

Hasil penelitian dikategorikan efektif dengan skor 2.795 dengan persentase 83,93%. Faktor pendukung berada pada indikator pendekatan sumber (*resource approach*) dapat dilihat dari adanya profesional pegawai pelaksana pelayanan KTP Elektronik, serta perlengkapan pendukung lain (kertas, bolpoin, tinta, dll) dan adanya pendekatan proses (*process approach*) dapat dilihat dari mekanisme pelayanan KTP- El dan persyaratan dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).