

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia saat ini karena pelayanan publik sangat dibutuhkan dan sangat erat hubungannya bagi kehidupan masyarakat, dari uraian dalam UU Nomor 25 tahun 2009 diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dari pembukaan UUD 1945 dijelaskan bahwa pemerintah umumnya menggerakkan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan. Sedangkan tugas dan kewajiban pemerintah adalah membuat regulasi tentang pelayanan

umum, pengembangan sumber daya produktif, melindungi ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosial kultural, kesatuan persatuan nasional, pengembangan kehidupan demokrasi, pencapaian keadilan dan pemerataan, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mendukung pembangunan nasional dan mengembangkan kehidupan berbangsa, bernegara dan bermasyarakat berdasarkan Pancasila serta menjaga tegak,lestari dan utuhnya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Sebagai negara kesatuan, pemerintah Indonesia terdiri dari pemerintahan pusat dan daerah. Dasar pemikiran pemerintahan daerah ini adalah Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 ayat 1 dan 2 yang berbunyi:

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.
2. Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Sebagai tindak lanjut pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, dibentuklah Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah yaitu Nomor 23 Tahun 2014 menggantikan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004

yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah yang lebih mengutamakan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa yang dimaksud dengan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Menurut asas otonomi daerah dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi daerah seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dilaksanakan dengan asas otonomi daerah yang artinya ialah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan perundang-undangan. Dari uraian diatas terlihat jelas bahwa pemerintah daerah diberi kekuasaan untuk mengurus urusan pemerintahan sejauh digunakan untuk mensejahterakan masyarakat. Untuk implementasi otonomi daerah dibentuk dinas, dinas merupakan unsur bagian dari pemerintahan Kabupaten/Kota yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh limpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat dalam pasal 1 ayat 14 dan 15 yang berbunyi:

1. Urusan pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah.
2. Urusan pemerintahan pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan diatas yang menjadi salah satu urusan wajib pemerintahan bidang pelayanan dasar adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencacatan sipil yang harus diperoleh oleh masyarakat. Di mana salah satu daerah yang diberikan kewenangan tersebut untuk menjalankan urusan-urusan wajib dan pilihan adalah daerah Kota Dumai provinsi Riau. Melalui kewenangan yang dimiliki, maka pemerintah Kota Dumai melimpahkan kewenangan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, instansi pemerintah tidak terlepas dari tugas dan fungsi yang dimiliki. Di mana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai tergolong dalam type A sehingga, tugas dan fungsinya diatur dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 35 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,

Tugas, dan Fungsi serta tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai terbagi menjadi 2 yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil. Jenis pelayanannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.1
Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

No	Kependudukan	Pencatatan Sipil
1	Penerbitan Kartu Keluarga	Akta Kelahiran - dikonversi
2	Kartu Tanda Penduduk Elektronik	Akta Kematian-dikonversi
3	Penerbitan Biodata Penduduk	Akta Perceraian-dikonversi
4	Surat Keterangan Tempat Tinggal	Akta Pengakuan Anak dikonversi
5	Surat Keterangan Pindah Datang WNI	Pencatatan Pengesahan Anak
6	Surat Keterangan Pindah Datang ke Luar Negeri	Pencatatan Pengangkatan Anak
7	Surat keterangan datang dari Luar Negeri	Pencatatan Perubahan Nama
8	Kartu Identitas Anak	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
9	legalisir Dokumen Kependudukan	Salinan Akta Pencatatan Sipil dan Kutipan II
10	-	Surat Keterangan Lahir Mati WNA
11	-	Surat keterangan Kematian
12	-	Surat keterangan Pembatalan Perkawinan
13	Surat Keterangan Lainnya	

Sumber: Disdukcapil Kota Dumai, Tahun 2023

Jenis pelayanan yang di uraikan pada tabel I.1 diatas merupakan jenis pelayanan yang menjadi kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Peneliti memfokuskan penelitian mengenai pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dikarenakan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) merupakan dokumen yang paling banyak diurus masyarakat sebagai bukti diri yang beriringan dengan penerbitan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran, serta dalam pelayanannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi.

Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 Tahun 2012 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 A merupakan Identitas resmi bukti domisili penduduk, bukti diri penduduk untuk pengurusan

kepentingan yang berkaitan administrasi pemerintahan, pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta yang berkaitan, dan tidak terbatas pada perizinan, usaha, perdagangan, asuransi, perpajakan dan pertanahan.

Sanksi yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang tidak membuat Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah berupa sanksi administrasi yaitu membuat masyarakat tidak mendapatkan pelayanan publik. Selain itu contoh dari pelayanan publik lainnya yang tidak bisa didapatkan bila tidak membuat Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah layanan kepolisian, layanan kesehatan, layanan izin mendirikan bangunan dan sebagainya.

Dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dibutuhkan kompetensi pegawai untuk melaksanakan pelayanan. Kompetensi tersebut dapat berupa sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, sumber daya manusia yang memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dan aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), dan Sumber daya manusia yang telah dilatih sebagai petugas pelayanan (*front office*) untuk menyampaikan informasi secara tepat, transparan, dan tuntas kepada pihak yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Kebutuhan, Persyaratan dan Tata Cara

Penyesuaian/Inpassing serta Pelaksanaan Tugas Jabatan fungsional Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Persyaratan penyesuaian/inpassing Operator SIAK meliputi:

- a. PNS yang memiliki pengalaman dan menjalankan tugas di bidang Administrasi Kependudukan pada Instansi Pusat dan Instansi Daerah
- b. tidak sedang dijatuhi hukuman disiplin berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan pada masa penyesuaian/inpassing;
- c. tidak sedang menjalankan tugas belajar lebih dari 6 (enam) bulan pada masa penyesuaian/inpassing
- d. tidak sedang menjalankan cuti diluar tanggungan negara pada masa penyesuaian/inpassing.

Untuk pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dilakukan melalui dua cara yaitu secara online dan secara offline. Untuk kepengurusan secara online masyarakat kota Dumai dapat mengakses melalui smartphone. Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2021 Tentang Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Online (SILAWO) merupakan inovasi yang memungkinkan masyarakat di Kota Dumai untuk mengajukan permohonan pelayanan dan mencetak langsung dokumen kependudukannya di Kantor Lurah sesuai dengan alamat di Kartu Tanda Penduduk.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan

Pencatatan Sipil adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan guna memberikan alur pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah sebagai berikut:

Tabel I.2
Alur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) pemohon; 2. Yang bersangkutan harus hadir dan melakukan perekaman langsung; 3. Jika ada perubahan data kependudukan pemohon, maka harus mengajukan perubahan Kartu Keluarga (KK) terlebih dahulu; dan 4. Jika KTP-el asli pemohon hilang harus melampirkan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon membawa berkas persyaratan; 2. Pemohon mendaftar ke Loker Pelayanan Informasi dan Registrasi; 3. Berkas diterima Petugas Informasi di Loker Pelayanan Informasi dan Registrasi;; 4. Petugas Registrasi memberikan Form Pelayanan Multi Dokumen kepada Pemohon dan mencatat Riwayat Pelayanan Dokumen terhadap Pemohon secara elektronik; 5. Pemohon membawa Form Pelayanan Multi Dokumen kepada Petugas Operator Pelayanan Dalam; 6. Petugas Operator merekam ke dalam Database Kependudukan melalui aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dan mencetak KTP-el; dan 7. Petugas Operator menyerahkan KTP-el kepada pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yaitu 1 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Rp 0,-/ tidak dipungut biaya (gratis).

Sumber: Disdukcapil Kota Dumai Tahun 2023

Dari uraian tabel I.2 diatas merupakan persyaratan dan tata cara yang harus dipenuhi oleh masyarakat apabila ingin melakukan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai diketahui bahwa realisasi penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.3
Jumlah Perekaman dan Pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

Tahun	Jumlah Penduduk	WajibKTP	Perekaman KTP-EI	Cetak KTP
2020	319.827	214.724	224.540	223.181
2021	328.378	218.553	232.596	147.856
2022	331.445	225.707	223.464	222.495

Sumber: Disdukcapil Kota Dumai Tahun 2022

Berdasarkan tabel I.3 diatas dapat dijelaskan bahwa Pada tahun 2020 jumlah penduduk kota Dumai berjumlah 319.827 jiwa, dengan wajib KTP Elektronik 214.724 jiwa, yang melakukan perekaman berjumlah 224.540 jiwa, sedangkan penerbitan KTP elektronik berjumlah 223.181. Pada tahun 2021 jumlah penduduk kota Dumai mengalami peningkatan menjadi 328.378 jiwa, dengan wajib KTP Elektronik 218.553 jiwa, yang melakukan perekaman berjumlah 232.596 jiwa, sedangkan penerbitan KTP Elektronik berjumlah 147.856 jiwa. Pada tahun 2022 jumlah penduduk kota Dumai berjumlah 331.445 jiwa, dengan wajib KTP Elektronik berjumlah 225.707 jiwa, yang melakukan perekaman berjumlah

223.464 jiwa, sedangkan penerbitan KTP Elektronik berjumlah 222.495 jiwa.

Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) wajib dimiliki oleh warga negara Indonesia tak terkecuali masyarakat Kota Dumai yang telah mencapai usia 17 Tahun. Masyarakat kota Dumai yang berusia 17 Tahun dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel I.4
Kelompok Umur Masyarakat Kota Dumai Yang Berusia 15-19 Tahun

Kelompok Umur	Tahun	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
15-19	2020	14.150	13.164	27.314
	2021	14.228	13.208	27.436
	2023	14.378	13.329	27.716

Sumber Data: Badan Pusat Statistik 2023

Berdasarkan tabel I.4 diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat kota Dumai yang berusia 15-19 tahun pada tahun 2020 yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14.150 jiwa sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 13.164 jiwa. Pada tahun 2021 yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14.228 jiwa sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 13.208 jiwa. Pada tahun 2022 yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14.378 jiwa sedangkan perempuan berjumlah 13.328 jiwa.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diuraikan jangka waktu penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah 1 hari kerja tetapi setelah dilakukan observasi lapangan, penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai bisa memakan waktu 2 sampai 3 hari kerja. hal ini membuat masyarakat yang memiliki jarak tempuh yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai harus kembali lagi untuk melakukan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Dari adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) tersebut masih terdapat keluhan masyarakat yang mengalami lamanya proses penyelesaian dokumen kependudukan tersebut sehingga Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum berjalan dengan sesuai yang diharapkan. Hal tersebut tentu akan berdampak kepada kualitas dan efektivitas pelayanan yang diterima masyarakat, mereka akan cenderung menilai bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum efektif dan belum maksimal.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis pada Kamis, 04 Mei 2023 dengan seorang pelajar bernama Azhari Artha yang genap berusia 17 tahun ketika ditanyai bagaimana pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, dan pelajar tersebut menjawab bahwa:

“pelayanannya bagus, ketika saya datang langsung ditanyakan keperluan saya apa dan langsung diarahkan keruang perekaman KTP. Setelah selesai merekam saya kira KTP saya akan jadi siang hari atau sore hari supaya saya bisa menjemput, tetapi pegawainya bilang saya harus menjemput KTP saya besok pagi.

Penulis juga melakukan wawancara pada hari yang sama dengan seorang pelajar bernama Muhammad Farhan yang berusia 18 tahun bahwa:

“Saya baru selesai perekaman KTP, pegawainya mengatakan KTP elektronik saya akan selesai besok”.

Wawancara juga dilakukan penulis dengan saudara Susi Lawati yang berusia 17 tahun bahwa:

“saya sudah melakukan perekaman hari rabu lalu, pegawainya menyampaikan saya harus mengambil KTP nya hari ini”.

Penulis juga melakukan wawancara pada Jum’at, 05 Mei 2023 dengan ibu Sri yang berusia 48 tahun ketika ditanya bagaimana pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, beliau menjawab bahwa:

“untuk pelayanannya sendiri bagus, semalam saya menemani anak saya melakukan perekaman dan selesai dengan cepat, tetapi sayangnya saya kira KTP nya akan siap hari itu juga misalnya siang, atau sore. Tetapi ternyata tidak, pegawai pelayanannya mengatakan yang memegang blanko KTP belum datang sehingga saya menunggu beberapa menit baru akan dicetakkan”.

Penulis juga melakukan wawancara serupa dengan saudara Agung Kurniawan yang berusia 18 tahun bahwa:

“saya baru selesai perekaman KTP, untuk pelayanannya sendiri bagus, tetapi untuk jangka waktu penyelesaian KTP tidak sesuai dengan aturan yang telah ada”.

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu operator pelayanan yang menangani pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang bernama ibu Rara Oktavia bahwa:

“untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) itu ada bagi pemula atau yang telah berusia 17 tahun, KTP elektronik yang rusak dan hilang, serta KTP elektronik akibat perubahan data. untuk yang baru melakukan perekaman kami tidak menerbitkannya dalam 1 hari karena selain untuk menyinkronkan data ke pusat terlebih dahulu, penyebab lainnya adalah banyaknya masyarakat Kota Dumai yang melakukan perekaman setiap harinya sehingga KTP elektronik tidak kami cetak di hari itu juga tetapi kami akan menganjurkan mengambil KTP nya keesokan harinya”.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terkait dengan pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan merupakan permasalahan yang akan berdampak pada kualitas pelayanan yang kurang, sehingga lambat laun pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang efektif dan efisien.

Permasalahan lain yang dapat dilihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai adalah adanya keterbatasan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik dan sempurna. Maka dari itu ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan membuat seluruh proses birokrasi dalam penerbitan KTP elektronik dapat berjalan baik dan maksimal.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah

menyatakan bahwa, “Standarisasi sarana dan prasarana kerja pemerintah daerah adalah pembakuan ruang kantor, perlengkapan kantor, rumah dinas, dan kendaraan dinas”.

Sedangkan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk diatur pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, yang terdapat pada pasal 2 ayat (2) yang menyatakan bahwa perangkat keras meliputi:

- a. Cip.
- b. Blanko KTP elektronik.
- c. Perangkat pemindai iris (*iris scanner*).
- d. Perangkat pemindai sidik jari (*fingerprint scanner*).
- e. Perangkat perekam tanda tangan (*Signature pad*).
- f. Perangkat Kamera.
- g. Perangkat pencetak KTP el.
- h. Perangkat anjungan dukcapil mandiri yang terintegrasi dengan SIAK.

Sarana di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Dumai yang memadai guna melaksanakan pelayanan pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) agar dapat berjalan maksimal dan masyarakat yang dilayani merasa puas, sarana tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.5
Sarana Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)	Kondisi		Jumlah Yang Dibutuhkan
			Baik (Unit)	Tidak Baik (Unit)	
1	Komputer	4	4	-	4
2	Kamera	3	3	-	4
3	Perangkat Pemindai Iris Mata (<i>iris scanner</i>)	2	2	-	4
4	Perangkat Pemindai Sidik Jari (<i>fingerprint scanner</i>)	3	3	-	4
5	Perangkat Perekam Tanda Tangan (<i>Signature pad</i>)	3	3	-	4
6	Perangkat Pencetak KTP el	2	2	-	4
7	<i>Smart Card Reader</i>	2	2	-	4

Sumber Data: Hasil Observasi pada Disdukcapil Kota Dumai Tahun 2023

Pada tabel I.4 diatas menjelaskan keadaan sarana pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yunita, S.sos pada Rabu, 14 Juni 2023 sebagai Operator pada penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yaitu:

“kalau dilihat dari sarana dan prasarana kita masih belum memadai dimana salah satunya itu pada mesin pencetak Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang dimiliki hanya 2 unit, belum lagi jika salah satu unitnya mengalami gangguan pada proses pencetakannya, apalagi pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) ini selalu ramai setiap hari.”.

Hasil wawancara dengan Ibu Salina, A. Md yang memegang jabatan Pengelola Data menyatakan bahwa:

“untuk banyaknya penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sangat beragam, mencapai 300 keping dan paling sedikit 80

sampai 100 keping”, apalagi pada jam sibuk antara pukul 09.00-12.00 WIB.

Menurut uraian diatas, menimbang banyaknya minat pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sangat dibutuhkan ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup dan memadai guna menunjang kelancaran pada proses pelayanan agar tidak terjadi kendala atau hambatan yang dapat menyebabkan proses pekerjaan menjadi lambat.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dari berbagai jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu pelayanan pada Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dengan judul **“EFEKTIVITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI DALAM PELAYANAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL)”**.

B. Perumusan Masalah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai merupakan salah satu organisasi pemerintah yang mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang berada di wilayah Kota Dumai. Namun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum memenuhi dikatakan efektif. Penulis masih menemukan beberapa gejala atau permasalahan yang terjadi 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) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

Berdasarkan gejala masalah yang penulis uraikan diatas maka dengan ini penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el)?”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian mengenai Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui efektivitas Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat pada efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian pada pelayanan kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi untuk Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Dumai dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat di masa mendatang.
- b. Sebagai bahan panduan dan bahan komparatif untuk penelitian selanjutnya.
- c. Sebagai bahan referensi ketika peneliti lain melakukan penelitian pada masalah yang sama.