

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN BERBASIS IT DI KANTOR  
CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN  
ROKAN HILIR PROVINSI RIAU**

**SKRIPSI**

**OLEH**  
**M FARIZ FACHRIZAL**  
**1803100071**

**Program Studi Ilmu administrasi Publik  
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

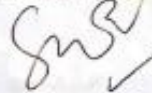
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **M. FARIZ FACHRIZAL**  
NPM : 1803100071  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS  
IT DI KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH  
KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU

Medan, 07 Oktober 2022

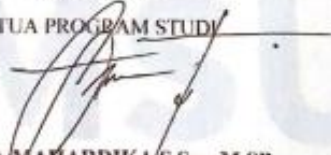
PEMBIMBING



**DR. SITI HAJAR, S.Sos.,M.SP**

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI



**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos.,M.SP**

DEKAN



**DR. ARIFIN SALEH, S.Sos.,M.SP**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **M. FARIZ FACHRIZAL**  
NPM : 1803100071  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Pada hari,tanggal : Jum'at, 07 Oktober 2022  
Waktu : 08.00 s.d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos.,M.SP

PENGUJI II : SYAFRUDDIN, S.Sos, MH

PENGUJI III : DR. SITI HAJAR, S.Sos.,M.SP

  
.....  
  
.....  
  
.....

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

  
Dr. ARIFIN SALEH,S.Sos.,M.SP

  
ABRAR ADHANI,S.Sos., M.I.Kom



## SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, M. Fariz Fachrizal NPM 1803100071 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tenapa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil dan ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 Oktober 2022

Yang Menyatakan



M. FARIZ FACHRIZAL

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS IT DI KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU**

**OLEH**

**M FARIZ FACHRIZAL**

**1803100071**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Di Kantor Camat Bagan Sinembah serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Di Kantor Camat Bagan Sinembah. Implementasi kebijakan e-KTP sudah begitu baik diterapkan dan para pegawai sudah jelas memberikan informasi akan manfaat e-KTP, syarat-syarat serta langkah-langkah dalam pembuatan e-KTP. proses dalam pembuatan e-KTP. Kemampuan para pegawai yang menjadi implementator e-KTP disini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya, mereka sudah melayani masyarakat dengan baik, serta sopan dalam berkomunikasi. Dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia, pemertintah pusat mengadakan pelatihan kepada pegawai setiap setahun sekali. Namun, pegawai disini masih kurang jika dilihat dari jumlah penduduk yang dilayani tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah ini. Dalam implementasi kebijakan ElektroniK Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah terdapat faktor pendukung seperti adanya regulasi pemerintah yang mengatur tentang kebijakan e-KTP, adanya sosialisasi yang dilakukan Kecamatan Bagan Sinembah kepada masyarakat, adanya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman data atau membuat e-KTP, dan pembuatan e-KTP gratis tanpa dipungut biaya. Sedangkan factor penghambatnya adalah sumber daya manusia yaitu masih kurangnya jumlah para pegawai, fasilitas atau sarana dan prasarana yang belum memadai seperti alat perekaman data, jaringan internet, tempat antrian yang terlalu sempit, serta letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau di pusat kota.

**Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Alhamdulillahirabbilalamin Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang terus menerus memberikan Rahmat dan Hidayah-nya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Tak lupa pula Shalawat dan beriringkan salam saya ucapkan kepada baginda Rasulullah SAW yang telah membawa manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Kebijakan Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul skripsi ini adalah “**Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau**”. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material sampai laporan akhir ini selesai. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua penulis yaitu Ayahanda Fachrizal dan Ibunda dr. Sri Purwati Ningsih yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moral maupun material. Yang selalu mendukung, memotivasi serta memberikan do'a restu kepada penulis untuk maju mencapai cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik. Karena dengan do'a restu dan tetesan keringatmu wahai orang tua penulis bias mencapai cita-cita penulis

hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarku ke hari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindunganmu Aamiin.. Serta penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos,M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Siti Hajar, S.Sos., M.SP Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada ke Dua Orang Tua saya yang telah mendukung saya sampai sarjana
8. Dosen dan seluruh staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.

9. Seluruh pegawai staf biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
10. Kepada Kantor Camat Bagan Sinembah yang telah memberikan izin penelitian dan penelitian dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Kepada Bapak DRS. Ahmad Atin selaku Camat Bagan Sinembah yang bersedia membantu sebagai narasumber untuk menyelesaikan penelitian.
12. Para pegawai dan staf di Kantor Camat Bagan Sinembah yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian.
13. Teman-teman terdekat Barak Tape yang penulis sayangi yang selalu ada untuk membantu penulis dan selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi,
14. Kepada teman-teman seperbimbingan skripsi Monica, Imanda, Lisa, dan Shandy terimakasih telah berjuang bersama penulis selama penulisan skripsi ini.
15. Kepada seluruh teman-teman kelas B IAP Kebijakan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar- besarnya. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhir penyelesaian skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi siapa saja



yang membacanya demi kemajuan pendidikan dan lebih baik lagi untuk kedepannya Aamiin ya rabbal'amin.

*Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard hardwork, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive, I wanna thank me for trying do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all time.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, September 2022

Penulis

M. FARIZ FACHRIZAL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
1.4 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II URAIAN TEORITIS.....</b>	<b>14</b>
2.1 Implementasi.....	14
2.2 Kebijakan Publik.....	14
2.3 Administrasi Publik .....	22
2.4 E- Government .....	23
2.5 Administrasi Kependudukan.....	26
2.6 Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Kerangka Konsep .....	30
3.3 Definisi Konsep .....	31
3.4 Kategorisasi .....	33
3.5 Narasumber .....	33

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	58
4.1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor Camat Bagan Sinembah .....	58
4.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kantor Camat Bagan Sinembah .....	80
4.2 Hasil Pembahasan .....	84
4.2.1 Bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor Camat Bagan Sinembah.....	84
4.2.2 Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor Camat Bagan Sinembah.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan .....	3
Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: SK-I Permohonan Penetapan Judul
Lampiran IV	: SK-II Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing
Lampiran V	: SK-III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: Surat Permohonan Perubahan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-IV Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VIII	: SK-V Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran IX	: Surat Izin Penelitian Universitas
Lampiran X	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XI	: Surat Bebas Pinjaman Buku Perpustakaan
Lampiran XII	: SK-X Undangan Skripsi
Lampiran XIII	: Dokumentasi
Lampiran XV	: Draf Wawancara

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

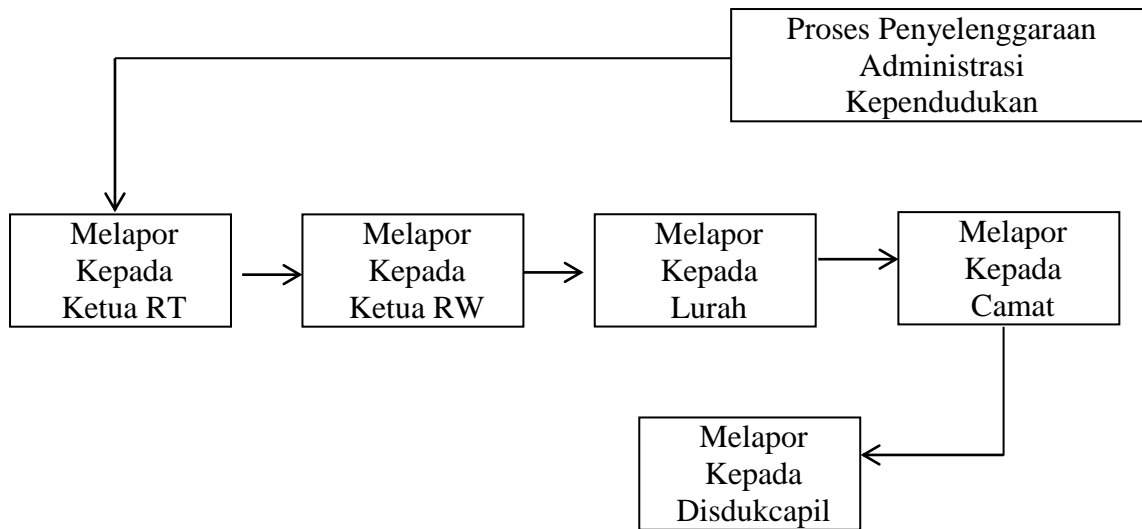
Demikianlah halnya dalam memberikan pelayanan kepada publik, aparat pemerintah harus mengetahui tentang administrasi kependudukan khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bagan Sinembah. Setiap masyarakat, membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara dan mendapatkan status hukum.

Didalam Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang

Administrasi Kependudukan. Dalam Administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan.

Adapun Jumlah Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bagan Sinembah yaitu, pengurusan kartu pendatang, pengurusan kartu identitas pendatang, Surat Keterangan Pindah Keluar (KK), Surat Keterangan Pindah Keluar Pengikut (orang), KK, KTP, Surat Keterangan Ahli Waris, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Pencatatan Pengakuan Anak.

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan proses dari penyelenggaraan administrasi kependudukan harus diketahui oleh semua unsur agar tertib administrasi kependudukan bisa tercapai. Adapun proses administrasi kependudukan adalah sebagai berikut :



**Gambar 1.1**  
**Proses Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan**

Dari skema diatas dapat tergambar bahwa proses penyelenggaraan administrasi kependudukan berawal dari tingkat RT, RW, Lurah, Camat dan Instansi Pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu dalam mengurus administrasi kependudukan semua pihak ikut terkait, jadi apabila suatu Perda ataupun Kebijakan Publik ingin berjalan baik maka semua unsur harus terlibat baik pegawai instansi pelaksana maupun masyarakat agar tertib administrasi kependudukan bisa terwujud.

Pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah pusat dan daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif seperti pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pemerintah dalam rangka penerbitan



dokumen kependudukan untuk melindungi dan menjamin hak sipil dan kebutuhandasar warga negara.

Indonesia memiliki penduduk yang sangat banyak dan tanahnya sangat luas, tentunya untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal dibutuhkanperjuangan ekstra dari pemerintah sebagai pejabat negara untuk mampumemberikan pelayanan yang optimal dan anti diskriminatif untuk seluruh warganegara tanpa membedakan ras, golongan, agama, jabatan, dan lain sebagainya.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan isu penting dalam masalah pelayanan publik yang dihadapi sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk. Penetapan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peranserta masyarakat, serta peningkatan daya saing Daerah. Pemerintah Kecamatan Bagan Sinembah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan terobosan dan inovasi baru untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi selalu menjadi kajian menarik, salah satu topik yang masih hangat sampai saat ini adalah transformasi digital. Di beberapa tahun terakhir, transformasi digital telah muncul sebagai fenomena penting di kalangan peneliti dan praktisi di bidang sistem informasi (Bharadwaj, 2018).

Sebenarnya, definisi transformasi digital sendiri masih menuai perdebatan dari berbagai kalangan. Secara umum, (Tangkilisan, 2007) berpendapat bahwa pada dasarnya transformasi digital bukan hanya sebatas penggunaan sebuah teknologi informasi akan tetapi sesuatu yang lebih kompleks yaitu sebagai cerminan lingkungan organisasi dan dampak teknologinya terhadap individu, organisasi serta masyarakat yang berada di lingkungan itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan salah satu instansi pemerintah yang aktif melakukan transformasi di sector pelayanan publik. Bergerak di bidang administrasi kependudukan (adminduk), Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) sebagai instansi tertinggi Dinas Dukcapil memulai transformasi awal dengan diberlakukannya Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada dokumen adminduk.

Dokumen seperti KK dan akta pencatatan sipil menggunakan sistem TTE ini untuk menggantikan tanda tangan basah dari Kepala Dinas Dukcapil ke dalam bentuk digital yaitu *QR Code* ([www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)). Transformasi selanjutnya dilakukan dengan menciptakan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang berfungsi sebagai mesin cetak berbagai dokumen adminduk.

Selain menciptakan produk inovasi dalam bentuk fisik dan non-fisik, Ditjen Dukcapil juga menerbitkan regulasi terkait transformasi mereka seperti Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Ditambah, saat ini Ditjen Dukcapil juga ikut berkontribusi dalam menyukseskan platform *Electronic Know Your Customer (e-KYC)*<sup>2</sup> yang

merupakan bentuk transformasi antara pemerintah dengan para pelaku bisnis (*G2B*)<sup>3</sup> ([dukcapil.kemendagri.go.id](http://dukcapil.kemendagri.go.id)).

Melihat berbagai transformasi yang dilakukan, menandakan bahwa pemerintah melalui Ditjen Dukcapil memiliki komitmen yang kuat untuk mewujudkan pelayanan public yang lebih mutakhir dan relevan dengan perkembangan teknologi di dunia yang semakin maju.

Ditjen Dukcapil pada dasarnya telah merealisasikan transformasi beserta kebijakan seperti yang disebut di atas. Di sisi lain, mereka juga memberikan ruang kepada Dinas Dukcapil tingkat Kabupaten/Kota untuk mewujudkan transformasi melalui inovasi yang dikehendaki oleh masing-masing daerah. Misalnya, wewenang menggunakan web/aplikasi mandiri guna mempermudah pengajuan permohonan dokumen adminduk, sesuai dengan Pasal 1 ayat 2 Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang mengatur bahwa Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas pesyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Melalui web dan aplikasi, pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota (selanjutnya disingkat Dinas Dukcapil) perlahan tapi pasti menunjukkan upaya transformasinya melalui perubahan paradigma pelayanan yang awalnya diselenggarakan secara tatap muka dan menggunakan berkas fisik (*paper based*) menjadi pelayanan daring berbasis elektronik (web/aplikasi).

Pelayanan administrasi kependudukan secara daring telah disiapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan

Administrasi Kependudukan Secara Daring, peraturan ini dikeluarkan dari Kementerian Dalam Negeri, ini dilaksanakan sesuai keputusan Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo. Pesatnya perkembangan waktu yang ditempuh dari tahun ke tahun dampak positif terutama yang dihasilkan dari perkembangan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi menciptakan revolusi baru, atau transisi dari sistem kerja tradisional ke era digital. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan pemerintah tradisional (traditional government) yang disebut dengan paper based administrasion menuju perubahan ke elektronik government atau e-government.

E-government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

E-government tentang penggunaan teknologi komunikasi dan informasi, khususnya internet memberikan pelayanan dan informasi pemerintah melalui e-government. Pemerintah diatur jaringan dan berbasis data untuk kepentingan yang khususnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Teknologi informasi dalam e-government adalah pelayanan administrasi kependudukan secara daring, rangkaian kegiatan pelayanan kepada penduduk secara daring. Pelayanan administrasi kependudukan yang disingkat pelayanan adminduk daring adalah suatu kegiatan pengurusan dokumen kependudukan yang berbasis pengirimandata/berkas salah satu persyaratannya melakukan dengan menggunakan media elektronik atau web. Web hanya dapat diakses oleh pihak

petugas atau yang berwenang, yang di namakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Kantor kecamatan bagan sinembah merupakan salah satu sarana dan prasarana dari lembaga pelayanan publik yang membantu memenuhi kebutuhan masyarakat di kecamatan tersebut khususnya proses administrasi kependudukan. Menurut (Tjiptono, 2019) ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan

1. Bukti Fisik (Tangibles)
2. Keandalan (Reability)
3. Daya Tanggap (Responsiveness)
4. Jaminan (Assurance)
5. Kepedulian (Emphaty)

Terdapat 2 indikator pelayanan nya sudah bagus yakni Bukti Fisik (Tangibles) sarana sudah ada sehingga masyarakat dapat kenyamanan ketika melakukan pelayanan, Keandalan (Reability) pegawai nya melakukan sesuai dengan prosedur yang ada di kantor camat bagan sinembah tersebut. Dan terdapat ada 3 indikator yang menjadi permasalahan dalam pelayanan di kantor camat bagan sinembah tersebut, di antara lain Daya Tanggap (Responsiveness) pegawai nya kurang respon dengan baik terkait masalah yang susah di mengerti masyarakat dan terkadang pelayanan nyacuek terhadap masyarakat, yang kedua Kepedulian (Emphaty) pegawai nya terkadang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan misalkan membeda-bedakan antara masyarakat satu dengan yang lain dan yang ketiga Jaminan (Assurance) pegawai kantor camat bagan sinembah tidak dapat memberikan jaminan kepastian waktu untuk penyelesaian data/berkas apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah sangat banyak

maka proses penyelesaiannya tidak tepat waktu atau membutuhkan waktu yang sangat lama dan jika masyarakat yang ingin dilayani jumlahnya hanya beberapa maka data/berkas yang telah diajukan proses penyelesaiannya tepat waktu.

Sebagai salah satu langkah untuk membuat berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran penduduk sesuai standar yang diperlukan, maka pemerintah membuat kebijakan dengan mengadakan program yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) merupakan sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK itu sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sensus Penduduk, Akta Kelahiran, dan Demografi Kependudukan.

Karena terdapat beberapa kelemahan dalam SIMDUK ini, maka pemerintah membuat kebijakan baru dan menggantikan SIMDUK ini dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Inti dari kedua sama, yaitu untuk menata administrasi kependudukan di Indonesia. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan suatu sistem yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan antara lain Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya. Kecamatan Bagan

sinembah menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini sejak tahun 2016.

SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data serta online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat di tekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggara dan pelaksanaan di bidang kualitas, kuantitas dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Dengan beralihnya pembuatan E-KTP dari sistem manual menjadi sistem online, maka proses pembuatan E-KTP menjadi lebih singkat. Namun pada kenyataannya pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah mundur dari waktu yang telah ditentukan. Sehingga masalah keterlambatan proses pembuatan E-KTP tetap menjadi masalah walaupun sistem ini telah diterapkan. Mundurnya waktu pelaksanaan program ini, disebabkan oleh kendala dari pemerintah pusat. Kendala tersebut disebabkan karena kehabisan Blangko E-KTP dan pemerintah pusat belum melaksanakan lelang Blangko sehingga mengakibatkan terlambatannya diterbitkannya E-KTP bagi pemohon menjadi salah satu penghambat dari pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bagan Sinembah.

Adapun kendala lain yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Bagan Sinembah yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) masih kurang memiliki pengetahuan dalam bidang teknologi informasi,

dan jaringan SIAK yang menghubungkan antara Dinas dan Pusat sering mengalami gangguan. Pada saat terjadi gangguan jaringan ini Dinas dan Pusat tidak dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga berdampak pada proses perekaman serta penginputan data penduduk. kesalahan foto dengan data yang tercantum, hal ini dimungkinkan karena adanya human eror karena operator keliru memasukkan data penduduk pada saat proses perekaman data untuk E-KTP.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :  
**“IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS IT DI KANTOR CAMAT BAGAN SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR PROVINSI RIAU”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Di Kantor Camat Bagan Sinembah?
2. Apa faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Di Kantor Camat Bagan Sinembah?



### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah

1.4 Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor Camat Bagan Sinembah?

1.5 Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor Camat Bagan Sinembah.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

##### **1. Aspek Teoritis**

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan suatu pengertian mengenai pelayanan publik berbasis daring oleh kantor camat bagan sinembah yang tentu nya disertai dengan teori yang relevan dalam pembahasan dengan tujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan para akademis serta dapat digunakan sebagai bahan untuk mengembangkan dan menyempurnakan penelitian selanjutnya.

##### **2. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat dalam dunia administrasi publik serta menambah wawasan dan kajian keilmuan untuk mengetahui implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring di kecamatan bagan sinembah.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian

### **BAB II URAIAN TEORITIS**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Pengertian Implementasi, Pengertian Implementasi Kebijakan, Pengertian Kebijakan Publik, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dalam Implementasi Kebijakan Publik, Pengertian Pelayanan, Pengertian Administrasi Kependudukan, Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi Penelitian, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Waktu dan Lokasi Penelitian

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber – narasumber

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Implementasi**

(Mazmanian, Daniel H., 2018) menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

(Mazmanian, Daniel H., 2018) berpendapat bahwa Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

(Harsono, 2019) mengemukakan implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi, pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program. Hal itu ditegaskan oleh (Mulyadi, 2016) yang menyatakan bahwa implementasi merupakan proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya.

Gordon (Mulyadi, 2016) menjelaskan implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Menurut Widodo (Syahida, 2021), implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Berdasarkan berbagai pendapat di atas tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

Dari berbagai defenisi beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai suatu tujuan.

## **2.2 Kebijakan Publik**

(Winarno, 2007) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

(Tachjan, 2016) berpendapat implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan ditetapkan. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi

kebijakan. Implementasi kebijakan publik mengandung logika yang menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro yang menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau makro.

(Tangkilisan, 2007) berpendapat bahwa implementasi kebijakan publik adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya dalam pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengelaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kebijakan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu tindakan dalam proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan dibuat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

### **2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dalam Implementasi Kebijakan Publik**

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik adalah sangat ditentukan oleh adanya perubahan dalam diri seseorang yang menghendaki adanya suatu tujuan dalam kesepakatan bersama untuk mencapai apa yang diinginkan untuk kepentingan bersama. (Lestari, 2020), hal yang mendasari peneliti menggunakan model ini karena berdasarkan data-data serta permasalahan yang ada dilapangan seperti yang dipaparkan dalam latar belakang dimana permasalahan tersebut berkaitan dengan kondisi masyarakat di kantor camat Bagan Sinembah masih tergolong kurang mampu. Untuk memudahkan dalam menggambarkan Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis

IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau maka dapat dilihat dari variabel-variabel berikut ini :

a. Komunikasi

Adapun komunikasi yang dimaksud dalam hal ini adalah penyampaian informasi kepada masyarakat sangatlah penting yang di mana dapat menentukan berhasil tidaknya tujuan berhasil atau tidaknya pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah. Komunikasi diperlukan agar pembuat kebijakan dan pelaksana rencana lebih konsisten dalam mengimplementasikan setiap rencana yang akan ditetapkan pada tujuan perencanaan.

b. Sumber Daya

Faktor sumber daya juga memiliki peran yang sangat penting, ketersediaan sumber daya dalam menjalankan sebuah program merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu sumber daya yang dimaksud ialah sumber daya manusia dan sumber daya finansial yang dimana untuk mendukung jalannya implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

c. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi berhubungan dengan prosedur atau pola yang mengatur agar dalam pengerjaan implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dengan baik. Adapun yang dimaksud dengan struktur birokrasi adalah prosedur yang mengatur berjalannya pekerjaan dan pelaksanaan suatu kebijakan. Selain itu kadang kala dalam pelaksanaan suatu kebijakan

terdapat tanggungjawab antara beberapa unit pelaksana oleh karena itu di butuhkan koordinasi agar dapat mengontrol suatu implementasi.

d. Disposisi

Disposisi merupakan kecenderungan pelaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan ataupun sasaran. Adapun yang di maksud dengan disposisi adalah suatu pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggungjawab yang sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan. Sehingga disposisi juga memiliki peranan yang sangat penting dalam proses implementasi kebijakan.

### **2.2.2 Hakikat Pelayanan Publik**

(Lijan Poltak Sinambela, 2012) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah di tetapkan.

(Afandi, 2018) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

Hakikat pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terkait dengan interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### **2.2.3 Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2017). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2014). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Dari beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.



#### **2.2.4 Unsur – Unsur Pelayanan Publik**

Menurut (Barata, 2013) terdapat 4 unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu;

1. Penyedia Layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (services).
2. Penerima Layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis Layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

#### **2.2.5 Asas–Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya membutuhkan asas – asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan public. Asas – asas pelayanan public menurut Keputusan KEMENPAN Nomer 63/2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi; bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- 3) Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

#### **2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut (Kotler & Armstrong, 2014) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk 16 memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk, jasa atau pelayanan. Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik Menurut (Pasolong, 2019) telah diuraikan sebagai berikut:

1. Tangibles (tampilan) adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik

2. Reliability (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat
3. Responsiveness (ketanggapan) adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. Assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen
5. Empaty (peduli) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

### **2.3 Administrasi Publik**

(Chandler, Ralph C., dan Plano, 1988) administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel public di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan , mengimplementasikan , dan mengelola keputusan dan kebijakan public.

Waldo dalam (Pasolong, 2019 mendefenisikan Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatan nya guna mencapai tujuan pemerintah.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa Administrasi Publik adalah sekelompok orang atau lembaga melakukan kerjasama untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhan publik.

## 2.4 E- Government

(Wardiyanto, 2010) government merupakan sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi informasi untuk meningkatkan efisien dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara baik.

(Indrajit, 2011) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa e-government dapat mewujudkan pemerintah yang lebih efisien dan efektif dalam proses pelayanan publik.

Sedangkan dalam buku *E-Goverment In Action* (2005:5) menguraikan E-Goverment adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelengaaan negara yang demokratis; Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana

E-Government tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada situasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

#### **2.4.1 Faktor Pendukung E-Government**

- 1) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor . Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.
- 2) Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan [transparansi] maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.
- 3) Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah; jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya, dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilih sekolah yang pas untuk anaknya.

- 4) Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien . Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui e-mail atau bahkan video conference.
- 5) Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut e-government membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.
- 6) E-government juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan bisa meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri.
- 7) Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah. Selain tampilan dan paduan warna yang menarik, informasi-informasi yang disajikan sangatlah lengkap dan up to date.
- 8) Terdapatnya informasi transportasi, informasi valuta asing, serta informasi tentang tinggi muka air.
- 9) Website ini mencakup banyak aspek seperti hukum, agama, sosial dan budaya, bisnis dan kawasan bisnisnya, pendidikan, dan sebagainya.
- 10) Semua terbuka untuk pemerintah dan masyarakat.

#### **2.4.2 Faktor Penghambat E-Government**

- 1) Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintah akan membuka peluang terjadinya cyber crime yang dapat merusak sistem TIK pada e-government. Misalnya kasus pembobolan situs KPU ketika penyelenggaraan Pemilu oleh seorang cracker.

- 2) Kurangnya interaksi atau komunikasi antara admin (pemerintah) dengan masyarakat, karena e- government dibuat untuk saling berinteraksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak lain yang berkepentingan.
- 3) Kelemahan utama tentang e-government adalah kurangnya kesetaraan dalam akses publik untuk keandalan, internet informasi di web, dan agenda tersembunyi dari kelompok pemerintah yang dapat mempengaruhi dan bias opini publik.
- 4) Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh system manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbataasan SDM sangat membatasi penetrasi komputerisasi k dalam system pemerintahan
- 5) Belum mapannya strategi serta tidak memaadainya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan e-government
- 6) Inisiatif merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri, dengan demikian sejumlah faktor seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai alikasi dasar yang memungkinkan interoperabilitas antar situs secara andal, aman, dan terpercaya kurang mendapat perhatian
- 7) Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet

## **2.5 Administrasi Kependudukan**

(Handayani, 2016) administrasi adalah kegiatan ketatausahaan yang terdiri dari berbagai kegiatan seperti pembukuan baik perhitungan, pencatatan

atau yang lainnya dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan dalam arti yang sempit, menurutnya administrasi merupakan kegiatan catat mencatat atau pembukuan, surat menyurat atau lainnya yang berkaitan dengan ketatausahaan.

Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia (Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan). Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas, dan kualitas serta ketahannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintahan terkecil seperti desa/kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan Administrasi Kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.



## **2.6 Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Pelayanan administrasi kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengirimannya data/berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain melalui SIAK, Adminduk Daring dilakukan melalui sistem pendukung layanan SIAK. Sistem pendukung layanan SIAK, meliputi :

- a. Penerapan dokumen elektronik dan TTE;
- b. Pelayanan kepada penduduk secara daring;
- c. Alih media dokumen cetak menjadi dokumen elektrik;
- d. Pendokumentasian dokumen elektrik;
- e. Pemeriksaan keaslian dokumen elektrik;
- f. Monitoring dan evaluasi pelayanan dokumen elektrik;
- g. Penyelenggaraan sertifikasi elektrik;
- h. Pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan; dan
- i. Pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik.

Hasil penelitian (Hasri, 2021) dengan judul Sistem informasi berbasis website Kelurahan Banaran. Hasil penelitian menunjukkan Sistem informasi berbasis website berkembang pesat pada saat ini. Salah satu penerapan dalam instansi pemerintah yang dekat dengan masyarakat mengenai pengurusan administrasi ialah lingkup kelurahan. Pelayanan administrasi yang dilakukan

secara manual dengan cara datang langsung ke kantor kelurahan sering kali terjadi antrian dan pengelolaan data oleh petugas yang kurang efektif, maka dibangun sistem ini guna melayani berbagai hal administrasi kependudukan di kelurahan.

Sistem ini dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengajuan pelayanan dan pengelolaan administrasi oleh petugas, penelitian ini memaksimalkan dalam penambahan fitur utama dari hasil penelitian sebelumnya, seperti memberikan pemberitahuan secara langsung yang dikirimkan ke alamat email pemohon dengan melampirkan file surat yang sudah berhasil terverifikasi petugas dan melakukan rekap surat secara otomatis dengan berbentuk laporan dan arsip surat. Pengembangan sistem menggunakan metode waterfall yang meliputi perencanaan, analisis, perancangan, implementasi, dan pemeliharaan sistem.

Penelitian ini dalam pengujian blackbox sistem menunjukkan seluruh fitur yang ada dapat berjalan dan berfungsi dengan baik dan dalam pengujian melalui System Usability Scale (SUS) diperoleh nilai rata-rata 74.9 yang masuk kedalam kategori baik dan dapat diterima oleh masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

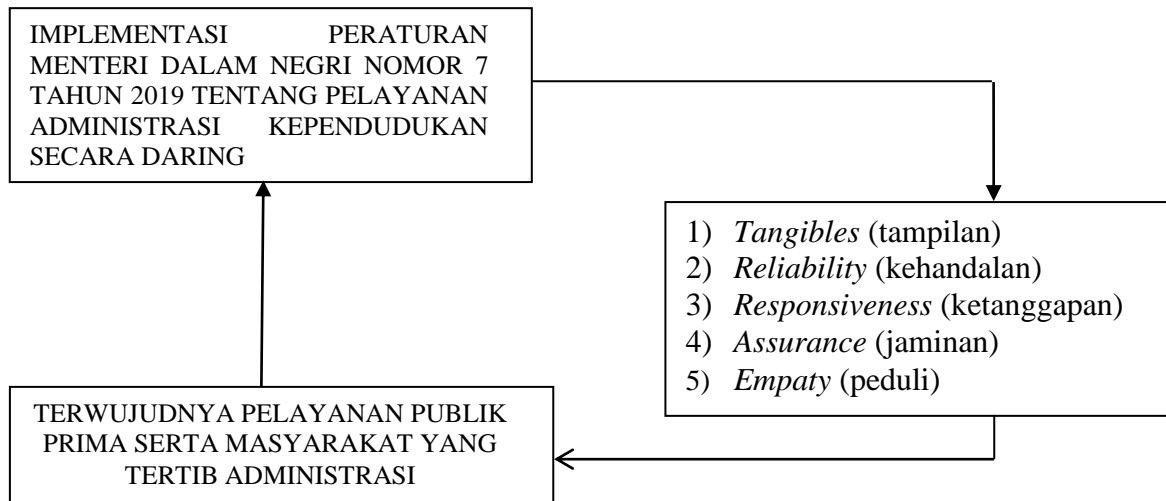
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian adalah sebuah proses kegiatan mencari kebenaran terhadap suatu fenomena ataupun fakta yang terjadi dengan cara yang terstruktur dan sistematis. (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut (Amrizal, 2019) Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran tentang suatu kegiatan secara objektif. Dalam penelitian ini, bentuk penelitian yang digunakan yaitu analisis kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam. Penelitian ini dipilih karena bersifat menyeluruh (holistic), dinamis dan menggeneralisasi. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang melihat bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Kantor Camat Bagan Sinembahyang merupakan sebuah fenomena sosial dimana memerlukan informasi secara mendalam dan menyeluruh dari masing-masing informan kunci maupun utama agar terlihat jelas apa yang sebenarnya terjadi dilapangan

#### **3.2 Kerangka Konsep**

(Sugiyono, 2018) menyebutkan bahwa kerangka berpikir dalam surat penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau

lebih secara mandiri, maka yang dilakukan peneliti disamping menggunakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel juga argumntasi terhadap variasi besaran yang diteliti. Berdasarkan judul peneliti, maka baasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3.1**  
**Kerangka Konsep**

### 3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial dan abstrak dari sejumlah karakteristik jumlahkejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu. Dari uraian di atas digunakan konsep penelitian yang akan diteliti. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Kantor Camat Bagan Sinembah, digunakan konsep-konsep sebagai berikut :

- a. Implementasi merupakan suatu proses kebijakan yang dinamis, dimana pelaksanaan kebijakan melakukan suatu tindakan aktifitas atau kegiatan,

sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

- b. Kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan oleh pemerintah yang saling berhubungan dengan lembaga atau pejabat pemerintah untuk memecahkan suatu masalah yang terjadi di masyarakat.
- c. Implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan untuk meraih tujuan-tujuan yang memiliki keterkaitan dengan keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.
- d. implementasi kebijakan publik adalah suatu tindakan dalam proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan dibuat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara langsung guna untuk memenuhi kebutuhan orang lain.
- f. Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintahan terkecil seperti desa/kelurahan hingga pada skala nasional Pengelolaan Administrasi Kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.
- g. Pelayanan administrasi kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengirimannya data/berkas persyaratan dilakukan

dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

### **3.4 Kategorisasi**

Kategorisasi adalah salah satu dari seperangkat tumpukan yang disusun atas dasar pemikiran institusi, pendapat atau kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur satu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung dan merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan oleh kebijakan yang ditetapkan dan disetujui. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Tangibles* (tampilan), kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik
2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen
5. *Empaty* (peduli), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

### **3.5 Narasumber**

Untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan, maka peneliti membutuhkan narasumber sebagai orang yang akan memberikan informasi yang

dibutuhkan, serta menjalin kerja sama dengan peneliti. Adapun narasumber dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Bapak Camat Bagan Sinembah
- b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- c. Sekretaris Camat Bagan Sinembah
- d. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- e. Masyarakat Bagan Sinembah

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Data Primer**

Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan instrument metode wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya jawab, serta langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah teknik pengumpulan data lapangan dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun elektronik. Dokumen yang diperoleh kemudian di analisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu kajian yang sistematis, padu dan utuh.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Menurut (Kriyantono, 2009) dalam metode kualitatif, penelitian adalah bagian integral dari data, artinya peneliti ikut aktif dalam menentukan jenis data yang diinginkan. Dengan demikian, peneliti menjadi instrumen riset yang harus terjun langsung dilapangan. Karena itu riset ini bersifat subjektif, dan hasilnya lebih kasuistik bukan untuk digeneralisasikan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis yang dilakukan untuk meringkas data atau menyeleksi utamanya. Data yang diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga memberikan gambaran tentang Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Kantor Camat Bagan Sinembah. Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan.
- b. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan untuk memeriksa, mengatur, dan mengelompokkan data sehingga menghasilkan data yang deskriptif.
- c. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan adalah tujuan ulang pada catatan-catatan dilapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang timbul dari data yang harus diuji kebenarannya, keasliannya, dan kecocokkannya yang merupakan validasi.



### **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan Di Kantor Camat, Jalan. Jendral Sudirman Km 8, Gelora, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir Riau. Dengan Waktu Penelitian dimulai dari bulandengan waktu penelitian dimulai dari bulan.

#### **1. Sejarah Kecamatan Bagan Sinembah**

Kecamatan Bagan Sinembah terletak di Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau, dan merupakan Kecamatan Induk setelah dimekarkan menjadi 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kecamatan Bagan Sinembah, Kecamatan Balai Jaya, dan Kecamatan Bagan Sinembah Raya.

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan pintu gerbang atau pintu masuk ke Kabupaten Rokan Hilir dan Provinsi Riau, karena berbatasan langsung dengan Provinsi tetangga yaitu Provinsi Sumatera Utara. Secara administratif Kecamatan Bagan Sinembah mempunyai 13 (tiga belas) Kepenghuluan dan 2 (dua) Kelurahan.

Secara geografis letak Kecamatan Bagan Sinembah terletak di dataran rendah, dengan Garis Lintang 1,678674 ( N 1°40'43,14864 ) dan Garis Bujur 100°462696 ( E 100°27'45,54468 ).

#### **2. Letak Geografis Kecamatan Bagan Sinambeah**

Kecamatan Bagan Sinembah berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Simpang Kanan
- b. Sebelah Selatan : Kecamatan Tanjung Medan
- c. Sebelah Barat : Kec. Torgamba Kab. Labuhan Batu Selatan
- d. Sebelah Timur : Kecamatan Balai Jaya

### **3. Kecamatan Bagan Sinembah**

Kecamatan Bagan Sinembah dalam menjalankan atau menyelenggarakan Pemerintahan, telah diatur dalam Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir. Kecamatan adalah Wilayah Kerja sebagai perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir. Dan Kecamatan merupakan unsur Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintah Otonomi Daerah dan Pembantuan di Kecamatan.

Tipologi Kecamatan Bagan Sinembah ditetapkan oleh Kabupaten Rokan Hilir sebagai Kecamatan tipe A. Yang terdiri dari 1 (satu) Sekretariat dan mempunyai 5 (lima) Seksi. Adapun susunan organisasi di Kecamatan adalah ;

1. Kepala
2. Sekretriati
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Pembangunan
5. Seksi Pelayanan Umum
6. Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat
7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kecamatan Bagan Sinembah merupakan salah satu satuan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Rokan Hilir yang mempunyai wilayah kerja di Kecamatan, sebagai unsur pelaksana bidang Pelayanan Umum, Pemerintahan, Pembangunan, Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat, Ketentraman dan Ketertiban.

Kecamatan Bagan Sinembah dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan sebagai Koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan Bagan Sinembah mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati dan tugas pemerintahan lainnya. Tugas pokok dan fungsi Kecamatan Bagan Sinembah mengacu pada Peraturan Bupati Kabupaten Rokan Hilir Nomor 66 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Rokan Hilir.

Adapun uraian tugas pokok dan fungsi dari Perangkat Daerah Kecamatan adalah sebagai berikut :

**a. Camat**

**Kedudukan, Tugas dan Wewenang ;**

- 1) Kecamatan merupakan unsur Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan Otonomi Daerah dan pembantuan di Kecamatan dan dipimpin oleh seorang Camat.
- 2) Camat berkedudukan serta melaksanakan tugasnya dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

**Mempunyai Tugas :**

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan pembantuan. Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Pelaksana pelimpahan sebagian wewenang pemerintahan dari Bupati,

- 2) Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- 3) Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kepenghuluan dan/atau kelurahan,
- 4) Pengkoordinasian pembangunan yang meliputi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum serta pemberdayaan masyarakat,
- 5) Pengelolaan urusan dan program kesekretariatan kecamatan,
- 6) Perumusan program kegiatan kecamatan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan tugas,
- 7) Penjabaran perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,
- 8) Pengarahan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dengan memberikan petunjuk dan bimbingan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas,
- 9) Pelaksanaan sebagian tugas Bupati di Kecamatan dalam bentuk pelimpahan wewenang pemerintahan dalam rangka mempercepat proses pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat,
- 10) Pelaksanaan koordinasi baik secara langsung maupun tidak langsung dengan pihak-pihak terkait dalam rangka kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kehidupan masyarakat,

- 11) Penyusunan usulan-usulan dan masukan dari pemerintahan kelurahan dan desa sebagai bahan penyusunan program pembangunan di Kecamatan,
- 12) Pengadaan pembinaan dan penyuluhan terhadap pemerintahan desa/ lembaga kemasyarakatan desa dan warga masyarakat dalam upaya memberdayakan masyarakat dan meningkatkan kemandirian desa dan warga sehingga tercipta kehidupan yang aman, tentram, tertib dan sejahtera,
- 13) Pemberian pelayanan penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan dibidang pertanahan,
- 14) Penetapan keputusan, instruksi, surat edaran dan naskah dinas lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan umum di kecamatan,
- 15) Penginventarisasi dan memecahkan permasalahan yang muncul baik masalah pemerintahan maupun kemasyarakatan agar terwujud rasa aman dan tentram bagi masyarakat,
- 16) Pembantu meningkatkan perolehan sumber-sumber pendapatan asli daerah untuk kelancaran pelaksanaan pembangunan,
- 17) Pengevaluasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan di kecamatan dengan cara mengukur pencapaian program dan kegiatan yang telah disusun untuk bahan langkah-langkah tindak lanjut atau bahan laporan kepada Bupati,

- 18) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui system penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,
- 19) Penyampaian laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,
- 20) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**b. Sekretariat Kecamatan**

**Kedudukan, Tugas dan Wewenang ;**

Sekretariat kecamatan di pimpin oleh Sekretaris yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Camat dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan, membina, mengendalikan di bidang administrasi, perencanaan kegiatan, monitoring, evaluasi dan pelaporan, urusan umum, kepegawaian, dan keuangan.

**Mempunyai Tugas :**

Sekretaris mempunyai fungsi sebagai :

- 1) Perencanaan kegiatan teknis administratif,
- 2) Perencanaan program kerja kecamatan,
- 3) Pengkoordinasi tugas administrasi,
- 4) Pembinaan perangkat kecamatan, kelurahan dan kepenghuluan,
- 5) Pengevaluasi tugas pemerintahan kecamatan,
- 6) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan,
- 7) Penyusunan program kegiatan kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan,

- 8) Penjabaran perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,
- 9) Pembagian tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya, memberikan arahan dan petunjuk secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas,
- 10) Pelaksanaan koordinasi dengan seluruh kepala seksi lingkungan kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal,
- 11) Penyiapan konsep keputusan, instruksi, petunjuk pelaksanaan dan kebijakan camat dalam rangka tindak lanjut tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan,
- 12) Menyiapkan rumusan program kegiatan berdasarkan hasil rangkuman rencana kegiatan seksi-seksi dalam rangka penyusunan anggaran pendapatan dan belanja kecamatan,
- 13) Pengarahan kegiatan perencanaan, keuangan, administrasi umum, rumah tangga dan kepegawaian sesuai pedoman yang berlaku, kebijakan yang ditetapkan atasan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar kegiatan dapat dilaksanakan secara berhasil guna dan berdaya guna,
- 14) Pelaksanaan pelayanan pengelolaan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, kersipan, perpustakaan, perlengkapan rumah tangga sesuai ketentuan yang berlaku guna kelancaran tugas,

- 15) Pelaksanaan koordinasi dalam rangka penyusunan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip) kecamatan dan laporan pertanggungjawaban pemerintahan yang lain,
- 16) Pelaksanaan bimbingan teknis fungsi-fungsi pelayanan administrasi perkantoran sesuai pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar kegiatan kesekretariatan dilaksanakan secara efektif dan efisien,
- 17) Pelaksanaan monitoring, mengevaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui system penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,
- 18) Pembuatan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,
- 19) Penyampaian saran dan peetimbalan kepada atasan baik secara lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas, dan
- 20) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**c. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian**

Sub Bagian dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas :

- 1) Menyusun program kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan,



- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas, \
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi di lingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal,
- 5) Menyiapkan konsep naskah dinas bidang administrasi umum dan kepegawaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan atasan,
- 6) Memberikan pelayanan urusan administrasi umum, organisasi dan tata laksana, pengurusan rumah tangga, perlengkapan/perbekalan, dokumentasi, perpustakaan dan kearsipan, serta pengelolaan administrasi kepegawaian perangkat kecamatan,
- 7) Merencanakan dan melaksanakan pengadaan barang untuk keperluan rumah tangga kecamatan sesuai dengan kebutuhan, anggaran dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai dasar pengadaan barang,
- 8) Melaksanakan inventarisasi barang kekayaan kecamatan untuk tertib administrasi serta melaksanakan pemeliharaan barang inventaris agar dapat digunakan dengan optimal,

- 9) Membuat laporan rutin tentang peremajaan pegawai, daftar urut kepangkatan (DUK), nominatif pegawai, dan laporan kepegawaian lainnya demi terciptanya tertib administrasi kepegawaian,
- 10) Memproses usulan kenaikan pangkat, mutasi, gaji berkala, diklat pegawai, dan urusan kepegawaian lainnya,
- 11) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui system penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,
- 12) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,
- 13) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas, dan
- 14) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**d. Sub Bagian Keuangan, Perencanaan Dan Prgram**

Sub Bagian Keuangan, Perencanaan dan Program dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian, yang mempunyai tugas :

- 1) Menyusun program kegiatan sub bagian keuangan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku serta sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan,
- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,

- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/ arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas,
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan kepala sub bagian dan kepala seksi dilingkungan pemerintah kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal,
- 5) Melaksanakan control keuangan,
- 6) Menyusun dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban keuangan,
- 7) Melaksanakan system pengendalian intern,
- 8) Mengkoordinasikan penyiapan bahan dan data rencana kerja dan anggaran dinas,
- 9) Mengkoordinasikan penyusunan anggaran/ pembiayaan pembangunan,
- 10) Melakukan monitoring pelaksanaan anggaran,
- 11) Menyiapkan konsep naskah dinas bidang perencanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan atasan,
- 12) Menyusun rencana kegiatan dan anggaran (RKA)/ dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) atau dokumen pelaksanaan perubahan anggaran (DPPA) sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- 13) Menyiapkan proses pencairan dana dan pengelolaan administrasi keuangan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan di kecamatan,

- 14) Melaksanakan pengendalian dan verifikasi serta pelaporan bidang keuangan untuk menghindari penyimpangan,
- 15) Menghimpun, meneliti dan mengoreksi bahan usulan program kegiatan dari sub bagian dan seksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna menghindari kesalahan,
- 16) Menyusun laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (lakip) kecamatan, menyiapkan bahan penyusunan laporan keterangan pertanggungjawaban Bupati (LKPJ) dan laporan pertanggungjawaban yang lain sesuai dengan indicator-indikator yang telah ditetapkan,
- 17) Menghimpun dan meneliti seluruh laporan kegiatan yang masuk dari masing-masing sub bagian dan seksi sebagai bahan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan pemerintah kecamatan,
- 18) Menyiapkan bahan pelaksanaan rapat koordinasi dengan unit pelaksana teknis dinas/ badan dan instansi terkait di tingkat kecamatan untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan,
- 19) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui system penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,
- 20) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,
- 21) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas, dan
- 22) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**e. Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas :

- 1) Melakukan koordinasi dengan Satuan Organisasi perangkat daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan pemerintahan,
- 2) Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Satuan Organisasi perangkat daerah dan instansi vertikal dbidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan,
- 3) Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan,
- 4) Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan,
- 5) Melaksanakan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi Negara dan kesatuan bangsa,
- 6) Melaksanakan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil,
- 7) Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan,
- 8) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala kelurahan,
- 9) Membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut,
- 10) Memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya,

- 11) Melaporkan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada bupati melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan, dan
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**f. Seksi Pembangunan**

Seksi pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas :

- 2) Menyusun program kegiatan seksi pembangunan berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan,
- 3) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,
- 4) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/ arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas,
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana dinas/ badan di tingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal,

- 6) Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas, \
- 7) Menyusun konsep rencana pembinaan pelaksanaan pembangunan, pemberdayaan masyarakat, perekonomian kepenghuluan/ kelurahan, produksi dan distribusi, peningkatan sarana prasarana fasilitas umum serta lingkungan hidup sesuai dengan pedoman dan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar,
- 8) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pembangunan, perekonomian dan pemberdayaan masyarakat agar pelaksanaan dapat berjalan lancar,
- 9) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait tentang rencana kegiatan pembangunan sarana dan prasarana fisik, pemberdayaan masyarakat, perekonomian dan produksi agar diperoleh data yang akurat dan dapat disosialisasikan kepada masyarakat,
- 10) Membuat konsep laporan kegiatan pembangunan, pemberdayaan masyarakat, perekonomian, produksi dan lingkungan hidup yang ada di wilayah kecamatan,
- 11) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,
- 12) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,

13) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas, dan

14) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**g. Seksi Pelayanan Umum**

Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas :

- 1) Menyusun program kegiatan seksi pelayanan umum berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan,
- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/ arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas,
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis dinas/ badan ditingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal,



- 5) Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan kegiatan,
- 6) Melaksanakan pembinaan pelayanan umum yang meliputi pelayanan kependudukan, kebersihan, perizinan di kecamatan,
- 7) Memberikan pelayanan rekomendasi penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan yang diperlukan warga masyarakat dan pelayanan dibidang pertanahan,
- 8) Melaksanakan pembinaan terhadap kebersihan dan pertamanan agar tercipta keindahan di wilayah kecamatan,
- 9) Memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mendapatkan kartu tanda penduduk (ktp), kartu keluarga (kk), akta catatan sipil dan surat keterangan kependudukan lainnya yang diperlukan oleh warga,
- 10) Memberikan pembinaan di bidang kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat,
- 11) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,
- 12) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,
- 13) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas, dan
- 14) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

#### **h. Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat**

Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas :

- 1) Menyusun program kegiatan seksi kesejahteraan masyarakat berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan pdrundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan,
- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberikan petunjuk/ arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas,
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis dinas/ badan ditingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal,
- 5) Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas,
- 6) Menyusun rencana dan melaksanakan pembinaan masalah kemasyarakatan, kepemudaan, peranan wanita, olahraga, kehidupan keagamaan, kebudayaan dan kesehatan di wilayah kecamatan,

- 7) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan dan bantuan sosial, kepemudaan, peranan wanita, olahraga, kehidupan keagamaan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat di wilayah kecamatan dan melaporkan hasilnya kepada atasan,
- 8) Menyusun konsep peningkatan kualitas sumber daya perangkat desa, lembaga desa, pemberian bantuan sosial serta program pengentasan kemiskinan sesuai dengan kewenangannya untuk kesejahteraan dan peningkatan sumber daya aparat desa/ masyarakat,
- 9) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,
- 10) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,
- 11) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas, dan
- 12) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**i. Seksi Ketentraman Dan Ketertiban**

Seksi ketentraman dan ketertiban dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas :

- 1) Menyusun program kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahun lalu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sumber data yang tersedia sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan,

- 2) Menjabarkan perintah atasan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas sesuai dengan keentuan yang berlaku dan kebijakan atasan,
- 3) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dan memberi petunjuk/ arahan baik secara lisan maupun tertulis guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas,
- 4) Melaksanakan koordinasi dengan sekretaris kecamatan, kepala sub bagian, kepala seksi dan kepala unit pelaksana teknis dinas/ badan dan aparat hukum ditingkat kecamatan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan masukan, informasi serta untuk mengevaluasi permasalahan agar diperoleh hasil kerja yang optimal.
- 5) Menyusun konsep naskah dinas yang berkaitan dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk mendukung pelaksanaan tugas,
- 6) Menyusun rencana dan melaksanakan pembinaan tentang ketertiban dan keamanan di wilayah kecamatan,
- 7) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan-kegiatan di wilayah kecamatan dan melaporkan hasilnya kepada atasan,
- 8) Menyusun konsep peningkatan kualitas sumber daya perangkat desa, lembaga desa, sumber daya aparat desa dan masyarakat dalam hal ketentraman dan ketertiban,
- 9) Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan secara berkala melalui sistem penilaian yang tersedia sebagai cerminan penampilan kerja,

- 10) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai dasar pengambilan kebijakan,
- 11) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan baik lisan maupun tertulis sebagai bahan masukan guna kelancaran pelaksanaan tugas, dan
- 12) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

**DAFTAR JABATAN DAN NAMA - NAMA ASN  
DI LINGKUNGAN KECAMATAN BAGAN SINEMBAH  
KABUPATEN ROKAN HILIR**

No	Nama	Jabatan	Ket
1	Camat	Drs. Ahmad Atin	ASN
2	Sekretaris	Qulikul Amri, SKM (Plt)	ASN
3	Sub. Bagian Keuangan, Perencanaan dan Program	-	
4	Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian	MASNIAR ( Plt.)	ASN
5	Kepala Seksi Pemerintahan	MUHAMMAD HAFNI, S.HI	ASN
6	Kepala Seksi Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat	WIRDAYANTI, S.AP	ASN
7	Kepala Seksi Pelayanan Umum	ZULFIKAR, S.AP	ASN
8	Kepala Seksi Pembangunan	MUHAMMAD HASBI	ASN
9	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	QULIKUL AMRI, SKM	ASN
10	Staf Pemerintahan	MARKIS	ASN
11	Staf Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat	SAMSUHIR, S.Pd	ASN
12	Staf Pemberdayaan Kesejahteraan Masyarakat	JANISAWATI	ASN
13	Staf Pelayanan Umum	ERNA MAHA	ASN
14	Staf Pembangunan	MHD. AGUS SABARI	ASN
15	Staf Pembangunan	MAKMUR	ASN
16	Bendahara Pengeluaran	RUDI PASLA	ASN

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor**

###### **Camat Bagan Sinembah**

###### *a. Tangible (Tampilan)*

Program kerja di Kementerian Dalam Negeri adalah memperbaharui Kartu Tanda Penduduk Konvensional (KTP), menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Program tersebut sudah diimplementasikan dari awal Februari 2011. Program e-KTP didasari oleh pelaksanaan pembuatan KTP seseorang yang dapat memiliki lebih dari satu KTP, seseorang yang memiliki KTP ganda disebabkan karena di Indonesia belum memiliki basis data kependudukan yang mampu menghimpun jumlah penduduknya.

Mengenai kebijakan tentang e-KTP ini telah diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009, UU No. 23 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan, dalam Permendagri No. 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri dalam negeri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kabupaten Rokan Hilir Riau sudah dilaksanakan pada tanggal 10 Oktober 2011 perdana dalam melaksanakan pembuatan e-KTP pada 11 Kecamatan yang ada di daerah Kabupaten Rokan Hilir Riau.

Pada awal implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e- KTP), tidak semuanya bisa berjalan dengan lancar. Dalam sebuah kebijakan juga perlu adanya uji coba seta pelatihan kepada pegawai yang akan menjalankan kebijakan tersebut. Begitu juga dengan implementasi kebijakan e-KTP di Kabupaten Rokan Hilir Riau yang masih memiliki kendala dan masalah. Seperti wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah Drs. Ahmad Atin pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kabupaten Rokan Hilir Riau memang sudah diterapkan sejak tahun 2011 di 11 Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir Riau. Dalam menjalankan kebijakan tersebut tidak semuanya berjalan dengan baik, ada beberapa kendala dan masalah yang dihadapi saat melaksanakannya dilapangan. Adapun kendala dan masalah yang dihadapi disetiap kecamatan yang menjalankan kebijakan tersebut yaitu ada beberapa pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi. Selain itu, setelah penduduk melakukan perekaman data diri di Kantor Camat dan data diri tersebut akan dikirim ke Pusat, akan tetapi pemerintah pusat belum menyelesaikan proses pencetakan e-KTP serta masih terdapat kesalahan dalam pencetakan nama, alamat dan agama di e-KTP, dan membuat banyak masyarakat di Bagan Sinembah belum mendapatkan kartu identitas resmi”

Dengan adanya kendala dan masalah yang dihadapi dilapangan membuat pemerintah pusat yakni Kementerian Dalam Negeri melimpahkan wewenang untuk menerbitkan e-KTP kepada pemerintah daerah yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Seperti wawancara

yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Umum Ibu Erna Maha pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Dulu pembuatan e-KTP dan perekaman data diri itu dilaksanakan di kecamatan masing-masing, akan tetapi sistem percetakannya masih terpusat di Jakarta dan hasil percetakannya masih banyak terdapat kesalahan dan terkendala oleh jaringan yang tidak bagus. Sehingga pada tahun 2015 server sudah dikirim kesetiap Kabupaten/Kota, untuk proses pencetakan e-KTP sudah bisa dilakukan di Kabupaten/Kota. Untuk di Kabupaten Rokan Hilir Riau ini sendiri dari tahun 2015 semua masyarakat yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah dalam pembuatan e-KTP, perekaman data diri, hingga proses percetakannya dilakukan di pusat yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau”.

Sebagai kebijakan baru, kebijakan e-KTP juga memerlukan persiapan dan pelatihan kepada setiap pegawai yang menjalankannya, karena dalam menerapkan kebijakan tersebut banyak menggunakan alat teknologi canggih seperti menggunakan aplikasi database, dan alat-alat untuk perekaman diri. Seperti wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah:

“Untuk pertama kali implementasi e-KTP ini di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau pada tahun 2015 yang kami lakukan adalah untuk mempersiapkan alat-alat perekaman dan memperbaiki jaringan. Selain itu, kami juga mempersiapkan sumber daya manusia yang akan menjalankan program e-KTP ini. Dalam mempersiapkan sumber daya manusia, pihak pusat memberikan pelatihan kepada Administrator setiap satu tahun sekali sampai sekarang”

Pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan



pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya ada beberapa beberapa pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi. Selain itu, setelah penduduk melakukan perekaman data diri di Kantor Camat dan data diri tersebut akan dikirim ke Pusat, akan tetapi pemerintah pusat belum menyelesaikan proses pencetakan e-KTP serta masih terdapat kesalahan dalam pencetakan nama, alamat dan agama di e-KTP, dan membuat banyak masyarakat di Bagan Sinembah belum mendapatkan kartu identitas resmi.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam meningkatkan sumber daya manusia, pemerintah pusat memberikan pelatihan kepada pegawai setiap satu tahun sekali. Pelatihan kebijakan e-KTP tidak semua pegawai yang bisa mengikutinya, hanya orang-orang bagian tertentu saja yang bisa mengikuti pelatihan tersebut. Seperti wawancara yang dilakukan dengan Staf Kasi Informasi pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.AP pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Memang betul kami dalam menarapkan program e-KTP ini mendapatkan pelatihan khusus dari pemerintah pusat. Pelatihan tersebut dilakukan setiap satu sampai dua kali setahun, pelatihan ini dilakukan oleh pemerintah pusat karena setiap tahunnya ada perubahan sistem. Dalam pelatihan ini, yang mengikuti pelatihan tersebut dari bagian Staf Kasi Informasi Administrasi Kependudukan. Setelah selesai menjalankan pelatihan, kami bagian Staf Kasi Informasi Administrasi Kependudukan akan memberikan pelatihan juga kepada pegawai operator e-KTP. Pelatihan terakhir untuk tahun 2019 dilakukan dengan II gelombang, gelombang pertama yang dibagian Barat dilaksanakan di Bali, dan yang dibagian Timur dilaksanakan di Makasar”.

Pegawai Operator e-KTP juga mendapatkan pelatihan dari bagian Staf Kasi Informasi Administrasi Kependudukan, seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian pegawai Operator e-KTP Bapak Rudi Pasla pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Kami sebagai pegawai Operator e-KTP juga mendapatkan pelatihan dari Staf Kasi Informasi Administrasi Kependudukan jika ada perubahan sistem. Selain dari bagian Staf Kasi Informasi Administrasi Kependudukan terkadang kami juga belajar dari pegawai-pegawai operator yang sudah berpengalaman, dan terkadang kami juga belajar sendiri atau otodidak”

Pada penelitian ini, dimensi reability ditentukan oleh beberapa indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi reliability. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya Kecamatan Bagan Sinembah belum semua pelayanan menggunakan alat bantu seperti Komputer maupun Alat Cetak yang terlihat di Loker Pelayanan, mungkin ada beberapa Alat Bantu di Kecamatan Bagan Sinembah hanya saja tidak di alokasikan diseluruh bagian yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Setelah Kementerian Dalam Negeri memberikan wewenang kepada Kabupten/Kota untuk pembuatan dan pencetakan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau melakukan sosialisasi tentang Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) kepada masyarakat bagan Sinembah.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian pegawai Operator e-KTP Bapak Rudi Pasla pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Kami sudah melakukan sosialisasi tentang pentingnya membuat e-KTP untuk identitas yang sah sebagai warga negara Indonesia kepada masyarakat Bagan Sinembah. Sosialisai yang kami lakukan berupa spanduk, selain itu kami juga melakukan kerja sama dengan radio RRI Bagan Sinembah dan radio Xtra FM dalam upaya mensosialisasikan e-KTP.”

Pada tahun 2019 sampai 2020, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau banyak didatangi oleh masyarakat Kabupaten Rokan Hilir yang ingin membuat e-KTP. Ramainya masyarakat yang ingin membuat e-KTP dipicu karena di Bagan Sinembah ingin melakukan pemilihan Bupati dan urusan penting lainnya. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Zulfikar SAP pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Pada tahun 2019 sampai 2020, setelah Kementerian Dalam Negeri memberikan wewenang kepada Kabupten/Kota untuk pembuatan dan pencetakan e-KTP, tepatnya pada saat ingin dilaksanakannya pemilihan Bupati masyarakat Bagan Sinembah banyak yang mengurus pembuatan e-KTP, yang mengakibatkan para Operator kami kelelahan. Selain itu, kurangnya alat perekaman data yang mengakibatkan masyarakat antri terlalu lama. Dengan demikian, karena terlalu ramai masyarakat yang membuat e-KTP pada saat itu juga keterbatasan blanko, dan masyarakat hanya bisa mendapatkan e-KTP sementara yang berlaku selama enam bulan. Masyarakat yang paling banyak mengurus datang dari Kecamatan

yang berada di daratan, yang dari Kecamatan perairan dan Kepulauan sangat sedikit karena disebabkan letak DISDUKCAPIL Kabupaten Rokan Hilir Riau yang jauh. Tetapi pada saat tahun 2021-2022 tidak terjadi antrian yang begitu panjang seperti pada tahun 2020 lalu”.

Dengan antrian yang begitu panjang untuk melakukan perekaman data, banyak masyarakat yang mengeluh. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Bagan Sinembah Robby:

“Pada saat saya mengurus e-KTP ditahun 2020, pada waktu itu ramaisekali masyarakat yang ingin membuat e-KTP. Karena terlalu ramainya mengakibatkan kami harus antri panjang menunggugiliran untuk melakukan perekaman data, antrian panjang ini juga disebabkan karena alat perekaman data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terbatas, DISDUKCAPIL hanya memiliki dua alat perekaman data, sehingga tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang ingin melakukan perekaman data. Pada saat itu, banyak juga masyarakat yang pulang diakibatkan kelelahan, karena tidak ada tempat duduk untuk antri. pada tahun 2020 kami yang mengurus e-KTP hanya bisa mendapatkan e-KTP sementara yang berlaku selama enam bulan, alasan DISDUKCAPIL mengeluarkan e-KTP sementara karena keterbatasan blanko. Batas berlakunya e-KTP sementara hanya enam bulan, tetapi sampai enam bulan e-KTP saya juga belum dicetak, e-KTP milik saya baru bisa diambil hampir satu tahun setelah perekaman data”

Lamanya proses pencetakan e-KTP pada saat itu, bukan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, akan tetapi memang ada kendala keterbatasan blanko. Keterbatasan blanko bukan hanya terjadi di Kabupaten Rokan Hilir saja, namun hampir diseluruh wilayah Indonesia yang mengalaminya.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Zulfikar SAP pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Memang pada tahun 2019 hingga 2020 ada kendala dalam pencetakan e-KTP. Kendala ini bukan kami buat-buat untuk

mempersulit masyarakat dalam pengurusan e-KTP, kami sudah semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP. Adapun kendala yang dihadapi pada saat itu terjadi karena kurangnya Blanko, kalau urusan blanko kami tidak bisa banyak berbuat apa-apa, karena urusan blanko ini dari pemerintah pusat. Akan tetapi pada tahun 2021 dan 2022 ini blanko sudah ada. Masyarakat tidak perlu cemas lagi dalam pembuatan e-KTP, jika jaringan bagus dalam satu hari pengurusan e-KTP bisa selesai. Akan tetapi, jika jaringan bermasalah pihak kami tidak bisa menyelesaikan atau melakukan pencetakan e-KTP, jadi masyarakat dimohon sabar mungkin dalam dua sampai tiga hari sudah selesai”

Selanjutnya adalah *Responsiviness* (Ketanggapan) , ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam proses pelaksanaan pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Namun adanya kendala seperti banyaknya masyarakat untuk membuat E-KTP membuat padaa tahun 2019 dan 2020 karena adanya pemilihan Bupati membuat masyarakat membludak untuk membuat E-KTP sehingga Kecamatan Bagan Sinembah kehabisan blanko. Namun pada tahun 2021/2022 ketersediaan blanko E-KTP sudah terpenuhi di Kecamatan Bagan SInembah.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai instnsasi untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada pemerintah. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan,

Dalam hal pelayanan pencetakan E-KTP jika jaringan internet bagus, pembuatan dan pencetakan e-KTP bisa diselesaikan dalam satu hari. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Ibu Ratna Sundari pada tanggal 30 Agustus 2022:

“Jam 9 tadi saya datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, lalu saya memberikan syarat pembuatan e-KTP seperti fotocopy Kartu Keluarga, kemudian saya diarahkan untuk melakukan perekaman data selama kurang lebih 15 menit selesai, setelah itu pegawainya mengarahkan saya untuk mengambil e-KTP pada jam 2 siang setelah istirahat, dan alhamdulillah karena jaringannya bagus saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan e-KTP. Pada jam setengah tiga saya datang dan langsung mengambil e-KTP yang sudah di cetak”.

Namun jika jaringan internet tidak ada, maka masyarakat harus menunggu hingga jaringannya bagus, dan pencetakan e-KTP baru bisa selesai dua sampai tiga hari, Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rahat Siregar selaku Warha bagan Sinebah pada tanggal 30 Agustus 2022 :

“Saya sudah melakukan perekaman data dari hari senin, dan saya sudah bolak-balik kesini tiga kali. Padahal jarak rumah saya ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memakan waktu sampai 40 menit, tetapi sampai hari ketiga ini juga belum selesai punya saya. Alasan petugasnya karena jaringannya yang tidak bagus, sehingga mengakibatkan tidak bisa melakukan pencetakan”

Assurance (Ketanggapan), ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah tamahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Namun adanya tanggapan masyarakat bahwa jika kita memiliki orang dalam maka segala urusan akan cepat selesai. Namun adanya masyarakat yang komplek kenapa E-KTP nya belum juga selesai, Alasan petugasnya karena jaringannya yang tidak bagus, sehingga mengakibatkan tidak bisa melakukan pencetakan.

e. *Empathy* (Peduli)

Untuk menggambarkan secara jelas variabel atau faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap implementasi kebijakan, dipengaruhi oleh factor-faktor sebagai berikut:

1) Komunikasi

Faktor yang pertama mempengaruhi implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah adalah komunikasi. Pelaksanaan suatu kebijakan diperlukan komunikasi yang baik, penyampaian informasi jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh semua pihak. Dalam keberhasilan implementasi kebijakan e-KTP mutlak diperlukan komunikasi yang baik. Sehingga implementator harus mengetahui apa yang perlu dilakukan supaya apa yang menjadi tujuan dan sasaran dapat ditransmisikan kepada kelompok sasaran. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu:

a) Transmisi

Transmisi (penyaluran) komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Dalam menjalankan kebijakan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang bertanggungjawab dalam mengimplentasikan kebijakan e-KTP. Sebagai penanggungjawab, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Rokan Hilir perlu memainkan peran komunikasi secara baik, karena faktor komunikasi berkaitan dengan kemampuan implementor dalam menyampaikan dan mensosialisasikan tata cara dan hal-hal yang berkaitan dengan implementasi kebijakan e-KTP.



Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah Bapak Ahmad Atin pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Komunikasi kami sesama pegawai dan kepada masyarakat disini sudah baik dalam menerapkan kebijakan e-KTP, kami sudah menyampaikan informasi dengan baik kepada pegawai sebagai implementator kebijakan e-KTP apa saja yang harus mereka kerjakan, seperti melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Selain itu, kami juga telah memberikan informasi kepada masyarakat mengenai e-KTP.

Demikian juga yang dikemukakan dalam wawancara oleh Kabid Pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.AP pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Kami juga sudah melakukan sosialisasi dan memberikan informasi yang begitu jelas tentang pentingnya membuat e-KTP untuk identitas yang sah sebagai warga negara Indonesia kepada masyarakat bagan Sinembah. Sosialisasi yang kami lakukan berupa spanduk, selain itu kami juga melakukan kerja sama dengan radio RRI Bagan Sinembah dan radio Xtra FM dalam upaya mensosialisasikan e-KTP. Sosialisasi ini kami lakukan agar masyarakat mengerti dan dapat memahami tentang e-KTP, sehingga masyarakat bersedia datang ke Dinas Kependudukan Bagan Sinembah untuk melakukan perekaman data. Namun, masih ada juga masyarakat yang tidak mau datang untuk melakukan perekaman ke DISDUKCAPIL”.

b) Kejelasan

Kejelasan yaitu komunikasi yang diterima oleh masyarakat dan para pelaksana kebijakan haruslah jelas, akurat, dan tidak bersifat ambigu. Dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah sudah sangat jelas dalam menyampaikan informasi tentang e-KTP kepada masyarakat. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah Bapak Ahmad Atin pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Dalam memberikan informasi mengenai kebijakan e-KTP kepada implementator sudah begitu jelas dalam menjalankan kebijakan tersebut, serta kami pihak Kecamatan Bagan Sinembah juga sudah jelas dan tidak ambigu dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang manfaat e-KTP, syarat-syarat dan langkah-langkah dalam pembuatan e-KTP. Kelompok sasaran disini adalah masyarakat yang belum memiliki e-KTP atau yang lagi mengurus e-KTP.”

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah Ibu Retno pada tanggal 30 Agustus 2022:

“Informasi mengenai e-KTP yang diberikan para pegawai disini sudah baik, dan saya pun sudah mengerti seperti, syarat-syarat dan proses dalam pembuatan e-KTP”.

c) Konsistensi

Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Kecamatan Bagan Sinembah sudah konsisten dalam menerapkan kebijakan e-KTP. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.AP

“Komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan e-KTP di sini sudah sangat konsisten, kami sudah konsisten dengan informasi yang kami sampaikan mengenai syarat-syarat yang harus dipersiapkan oleh masyarakat dan langkah-langkah dalam pembuatan e-KTP”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan pihak DISDUKCAPIL bahwa DISDUKCAPIL telah melakukan sosialisasi dalam rangka memberikan informasi yang jelas mengenai e-KTP. Namun, masih ada juga masyarakat yang tidak mau datang untuk melakukan perekaman ke DISDUKCAPIL.

## 2) Sumber Daya

Sumber daya mempunyai peran penting dalam implementasi kebijakan e-KTP, karena sumber daya adalah indikator terlaksana tidaknya implementasi kebijakan e-KTP. Sebab apabila implementator kekurangan sumber daya maka suatu yang akan di implementasikan tidak akan berjalan efektif dan efisien.

Sumber daya yang diperlukan dalam implementasi sebagai berikut:

### a. Staf

Staf yaitu jumlah pegawai dan kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan. Kemampuan para pegawai atau implementator dalam menjalankan kebijakan e-KTP sudah baik di Kecamatan Bagan Sinembah. Namun, jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Bahan Sinembah masih kurang. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kecamatan Bahan Sinembah Bapak Qulikul Amri, SKM pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Kemampuan para pegawai yang menjadi implementator e-KTP disini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya, mereka sudah melayani masyarakat dengan baik, serta sopan dalam berkomunikasi. Dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia, pemertintah pusat mengadakan pelatihan kepada pegawai setiap setahun sekali. Namun, pegawai disini masih kurang jika dilihat dari jumlah penduduk yang dilayani tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah ini”.

### b. Informasi

Informasi yaitu berkaitan dengan cara melaksanakan kebijakan dan data yang berkaitan dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.

Informasi mengenai cara melaksanakan atau menerapkan kebijakan sudah tertera dalam regulasi tentang kebijakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bagan Sinembah. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.AP:

“Tata cara melaksanakan kebijakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau sudah tertera dalam regulasi-regulasi pemerintahan yang sudah ada mengenai e-KTP. Adapun data kependudukan yang digunakan dalam pembuatan e-KTP disini menggunakan database, data ini merekam jejak kita seumur hidup”.

c. Kewenangan

Kewenangan artinya kewenangan yang dibutuhkan bagi implementator sangat bervariasi tergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau mendapatkan kewenangan dalam pembuatan e-KTP. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah Bapak Ahmad Atin pada tanggal 29 Agustus 2022 :

“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau sejak tahun 2015 mendapatkan wewenang dari pemerintah pusat dalam pembuatan atau melakukan perekaman data diri hingga pencetakan e-KTP itu dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau”.

d. Fasilitas

Fasilitas termasuk hal yang penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan oleh para implementor. Fasilitas fisik sebagai sarana dan prasarana pendukung diperlukan untuk memperlancar proses komunikasi kebijakan. Begitu juga dengan implementasi

Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Sumber dana dalam mengimplemantsaikan kebijakan e-KTP ini berasal dari Dana Alokasi Khusus dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Kabupaten (APBK). Mengenai sarana dan prasaran di Kecamatan Bagan Sinembah masih kurang. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kemcaatan Bgaan Sinembah Bapak Qulikul Amri, SKM pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Dalam mengimplementasikan kebijakan e-KTP, sarana dan prasarana di Kecamatan Bagan Sinembah masih banyak yang kurang. Sarana dan prasaranan yang kurang itu seperti alat perekaman data, tempat antrian masyarkat yang terlalu kecil, jaringan internet, dan tidak ada mobil keliling untuk Kecamatan Bagan Sinembah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah pegawai di Kantor Camat Bagan Sinembah masih kurang, informasi mengenai cara melaksanakan atau menerapkan kebijakan sudah jelas tertera dalam peraturan pemerintah tentang kebijakan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau mendapatkan kewenangan dalam proses pembuatan sampai pencetakan e-KTP, serta sarana dan prasarana di Kecamatan Bagan Sinembah dalam mengimplementasikan kebijakan e-KTP masih belum memadai seperti kurangnya alat perekaman data, jaringan internet, tempat antrian masyarakat terlalu sempit, dan tidak ada tersedia mobil keliling.

Berikut ini sarana dan prasarana bagian pelayanan Umum Kecamatan Bagan Sinembah:

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Sumber Daya Manusia	4
2.	Komputer	4
3.	Printer Cetak KTP	1
4.	Printer Biasa	3
5.	Jaringan Internet	Terhubung
6.	Camera	1

e. Disposisi

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Ada tiga unsur utama yang mempengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk melaksanakan kebijakan, yaitu:

1) Kognis

Kognisi yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan. Pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi aparat pelaksana. Pemahaman aparat pegawai sebagai implementator kebijakan e-KTP di Kantor Camat bagan Sinembah terhadap tujuan kebijakan e-KTP ini sudah jelas dan mengerti. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah.

“Pemahaman pegawai sebagai implementator kebijakan e-KTP di Kantor Camat Bagan Sinembah ini sudah begitu paham dan mengerti tentang tujuan kebijakan tersebut. Adapun tujuan dari kebijakan e-KTP adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin membuat e-KTP sebagai identitas jati diri mereka sebagai warga negara Indonesia, serta untuk menyongkong terwujudnya data base kependudukan yang akurat.”

## 2) Arahan dan Tanggapan Kebijakan

Arahan dan tanggapan kebijakan, hal ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan dalam menyikapi kebijaksanaan. Dilihat dari faktor ketidakberpihakan maka dapat dikatakan bahwa dalam melaksanakan pembuatan e-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah, masih ada beberapa pegawai yang ditemukan melakukan patologi birokrasi seperti lebih berpihak atau memprioritaskan kenalan atau orang terdekat dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP. Sehingga dinilai bahwa masih ada pegawai yang bersikap tidak adil dalam melaksanakan pembuatan e-KTP.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat Bagan Sinembah Saudara Rio pada tanggal 30 Agustus 2022:

“Saya sudah lama melakukan perekaman, tapi sampai sekarang e-KTP punya saya belum juga selesai. Tetapi, tadi ada ibu-ibu yang keluar dari ruangan pengambilan e-KTP yang sudah selesai, saya bertanya sama ibu itu sejak kapan ibu melakukan perekaman data dan ibu itu menjawab kemaren saya melakukan perekaman. Pada saat itu saya heran kenapa punya saya belum juga selesai, akhirnya dia berkata kalau mau cepat selesai nak datangi aja pegawai yang kamu kenal atau saudara kamu, saya tadi dibantu sama adek sepupu tadi makanya cepat. Jadinya saya diam saja karena saya tidak kenal dengan para pegawai yang ada disitu”.

Tanpa disadari hal seperti inilah yang akan mengundang kesalah pahaman dalam proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah. Jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pegawai tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan ini.

Namun, mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan e-KTP, yang artinya mampu untuk melaksanakan kebijakan dengan dorongan akan melaksanakan tugas dan fungsi yang sesuai melalui sikap kebijaksanaan yang ditunjukkan oleh pelaksana pembuatan e-KTP. Sehingga memberikan kesan yang baik kepada masyarakat, serta dinilai adil dan tidak berpihak kepada orang-orang yang mereka kenal saja dalam memberikan pelayanan yang dilaksanakan oleh para pegawai.

### 3) Struktur Birokrasi

Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan *melakukan standard operating prosedurs (SOPs)* dan melaksanakan *fragmentasi*

#### a) *Standard Operating Prosedurs (SOPs)*

*Standard Operating Prosedurs (SOPs)* adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkannya sesuai dengan SOP yang telah ada. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah:

“Para pegawai dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau ini,



sudah melaksanakannya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Namun, karena masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan internet yang tidak bagus dalam pembuatan e-KTP mengakibatkan proses pencetakan e-KTP tidak bisa dilakukan, sehingga pencetakan e-KTP tidak bisa dicetak sesuai dengan SOP yang ada.”

*b) Fragmentasi*

*Fragmentasi* adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit. Dalam penyebaran tanggungjawab atau tugas-tugas pegawai di Kecamatan Bagan Sinebah sudah dilaksanakan. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kecamatan Bagan Sinebah:

“Aparatur Kecamatan Bagan Sinebah didalam tugasnya sudah menjalankan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, dalam menjalankan rutinitas administrasi pemerintahan berpedoman pada tugas pokok, fungsi, dan rincian tugas jabatan struktural pada Kecamatan Bagan Sinembah sebagaimana yang tertuang dalam peraturan Bupati Bagan Sinembah Nomor 10 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan Bagan Sinembahl juga telah memiliki tugas dan fungsinya masing-masing, hal ini dilakukan supaya pelaksanaannya lebih terarah dan terlaksana dengan baik.”.

Yang terakhir yaitu *Emphaty* (Empati). Ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan merasa kurang puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses

untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Bagan Sinembah saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Bagan Sinembah yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidak optimalnya waktu terkait pembuatan ulang e-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar e-KTP maupun informasi dari pusat. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan e-KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu

tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

#### **4.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kantor Camat Bagan Sinembah**

##### **a. Faktor Pendukung**

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Kantor Camat Bagan Sinembah diketahui ada beberapa faktor yang menjadi pendukung implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah. Adapun yang menjadi faktor pendukung diantaranya adalah:

##### **1) Adanya Peraturan Atau Regulasi Dari Pemerintah**

Faktor pendukung dalam menarapkan kebijakan e-KTP yaitu adanya regulasi dari pemerintah dalam menjalankan kebijakan tersebut. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.AP:

“Yang menjadi faktor pendukung dalam mengimplementasikan kebijakan e-KTP di Kecamatan Bagan Sinembah adalah seperti regulasi dari pemerintah yang mengatur tentang e-KTP seperti UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Dalam Permendagri No. 8 Tahun 2016 tentang perubahan kedua atas Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional”

Kemudian masih ada faktor yang menjadi pendukung lainnya seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Bagan Sinembah:

“Faktor pendukung dalam menjalankan kebijakan e-KTP disini adalah Kementerian Dalam Negeri memberikan wewenang kepada Kabupaten/Kota dalam menerbitkan atau mencetak e-KTP. Semenjak dilimpahkan wewenang tersebut, dalam proses perekaman data diri hingga pencetakan e-KTP dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau. selanjutnya, dengan adanya Peraturan Bupati Bagan Sinembah Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”.

- 2) Adanya Sosialisasi yang Dilakukan Camat Bagan Sinembah Kepada Masyarakat.

Selain itu, yang menjadi faktor pendukung dalam implementasi kebijakan e-KTP yaitu adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Bagan Sinembah, seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid Pelayanan Umum Bapak Zulfikar, S.AP pada tanggal 29 Agustus 2022:

“Faktor pendukung berikutnya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ada memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang e-KTP seperti syarat-syarat dalam pengurusan e-KTP, dan hal-hal lainnya yang mengenai e-KTP, agar masyarakat mau datang dalam melakukan perekaman data diri ke kantor Camat Bagan Sinembah. Kami juga sudah mempermudah masyarakat dalam syarat pembuatan e-KTP, serta pegawai kami juga sudah berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait e-KTP, dan sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik”.

### 3) Pembuatan E-KTP Gratis

Dalam pembuatan e-KTP tidak ada dipungut biaya apapun. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan camat Bagan Sinembah:

“Faktor pendukung lainnya adalah dalam implementasi kebijakan e-KTP, pegawai kami yang menangani pembuatan e-KTP tidak memungut biaya pembuatan e-KTP sedikit pun kepada masyarakat, karena pembuatan e-KTP gratis tanpa dipungut biaya sedikit pun”.

### 4) Partisipasi Masyarakat

Implementasi kebijakan e-KTP di Bagan Sinembah juga membutuhkan partisipasi dari masyarakat Kabupaten Rokan Hilir Riau. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kecamatan Bagan Sinembah:

“Dalam mengimplementasikan kebijakan e-KTP juga membutuhkan partisipasi masyarakat tentunya. Masyarakat Bagan Sinembah ikut berpartisipasi dalam implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk, partisipasi yang dilakukan masyarakat yaitu adanya kemauan datang ke Kecamatan Bagan Sinebah untuk melakukan perekaman atau membuat e-KTP. Namun, masih ada juga masyarakat yang tidak mau melakukan perekaman data atau membuat e-KTP.

## **b. Faktor Penghambat**

Tidak hanya faktor pendukung saja, terdapat juga faktor penghambat dalam implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah. Adapun yang menjadi faktor penghambat diantaranya adalah:

#### 1) Jumlah Pegawai yang Masih Kurang

Faktor penghambat dalam menerapkan kebijakan e-KTP yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melayani masyarakat. Seperti

hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kefcamatan

Bagan Sinembah:

“Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam mengimplementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yaitu masih kurangnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP, ini disebabkan karena jumlah masyarakat yang dilayani tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah”.

## 2) Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai

Selain itu, faktor penghambat selanjutnya adalah masih belum memadai sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kecamatan Bagan Sinembah:

“Dalam menerapkan kebijakan e-KTP, Kecamatan Bagan Sinembah masih mengalami kekurangan sarana-prasarana. Adapun sarana-prasarana yang masih kurang seperti alat perekaman data, jaringan internet yang sering bermasalah mengakibatkan terjadinya kendala dalam proses percetakan e-KTP, serta ruang antri tempat masyarakat duduk juga sangat sempit dan sedikit.

## 3) Letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan

Hilir Riau di Pusat.

Selain itu, masih ada lagi yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yaitu letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau di pusat kota.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat “letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau di pusat kota, sehingga membuat kami masyarakat yang jauh dari pusat kota malas datang untuk melakukan perekaman data.

Masyarakat yang datang dalam perekaman data apabila sudah butuh dan terdesak, jika merasa belum memerlukan kami tidak akan dating melakukan perekaman, karena kami dari kecamatan itu memakan waktu hampir 4 jam.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat kita simpulkan tidak tercapainya target perekaman data 100% di Kecamatan Bagan Sinembah, karena masih ada masyarakat yang belum melakukan perekaman data.

## **4.2 Hasil Pembahasan**

### **1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor Camat Bagan Sinembah**

#### *a. Tangible* (Tampilan)

Pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi Tangibel beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan contohnya ada beberapa beberapa pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi.

Selain itu, setelah penduduk melakukan perekaman data diri di Kantor Camat dan data diri tersebut akan dikirim ke Pusat, akan tetapi



pemerintah pusat belum menyelesaikan proses pencetakan e-KTP serta masih terdapat kesalahan dalam pencetakan nama, alamat dan agama di e-KTP, dan membuat banyak masyarakat di Bagan Sinembah belum mendapatkan kartu identitas resmi

b. *Reliability* (Kehandalan)

Pada penelitian ini, dimensi reability ditentukan oleh beberapa indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian pegawai dalam proses pelayanan. Pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi reliability. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, kecamatan memiliki standar yang jelas atau tidak, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Namun pada pelaksanaannya Kecamatan Bagan Sinembah belum semua pelayanan menggunakan alat bantu seperti Komputer maupun Alat Cetak yang terlihat di Loker Pelayanan, mungkin ada beberapa Alat Bantu di Kecamatan Bagan Sinembah hanya saja tidak di alokasikan diseluruh bagian yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Selanjutnya adalah *Responsiveness* (Ketanggapan) , ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan

dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam proses pelaksanaan pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Namun adanya kendala seperti banyaknya masyarakat untuk membuat E-KTP membuat pada tahun 2019 dan 2020 karena adanya pemilihan Bupati membuat masyarakat membludak untuk membuat E-KTP sehingga Kecamatan Bagan Sinembah kehabisan blangko. Namun pada tahun 2021/2022 ketersediaan blangko E-KTP sudah terpenuhi di Kecamatan Bagan Sinembah.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

Namun adanya tanggapan masyarakat bahwa jika kita memiliki orang dalam maka segala urusan akan cepat selesai. Namun adanya

masyarakat yang komplek kenapa E-KTP nya belum juga selesai, Alasan petugasnya karena jaringannya yang tidak bagus, sehingga mengakibatkan tidak bisa melakukan pencetakan.

e. *Empathy* (Peduli)

Yang terakhir yaitu *Empathy* (Empati). Ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Pelayanan di Kecamatan Bagan Sinembah sudah menerapkan dimensi *Empathy* beserta indikatornya. Penilaian Pelaksanaan Pelayanan yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai pelayanan belum melayani dengan sikap ramah.

Masih ada beberapa pengguna layanan yang belum memberikan senyuman dan sapaan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan. Masih dirasakan oleh pengguna layanan yang

mendapatkan ketidakramahan pegawai layanan. Pengguna layanan merasa kurang puas jika pegawai tidak memberikan keramahan kepada pengguna layanan yang akan melakukan proses pelayanan.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci sukses untuk penyedia layanan menjalin hubungan yang baik dengan pengguna layanan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan, diantaranya sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Pegawai pelayanan kantor pelayanan Kecamatan Bagan Sinembah saat ini adalah mereka yang bertugas di seksi pemerintahan ada tiga orang dan satu orang lainnya berasal dari seksi-seksi lain di Kecamatan Bagan Sinembah yang mempunyai tugas untuk bergantian menjaga di bagian pelayanan karena yang menjaga di bagian pelayanan umum bukan dari bagian pelayanan itu sendiri, maka keahlian yang dimiliki khususnya

pegawai dibagian pelayanan belum bisa optimal. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan orang lain yaitu pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain sumber daya pegawai faktor penghambat lain adalah sarana dan prasarana seperti ketidak optimalnya waktu terkait pembuatan ulang e-KTP yang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan karena kurangnya pembuatan bahan dasar e-KTP maupun informasi dari pusat. Keterlambatan ini dikarenakan kartu untuk pembuatan e-KTP sendiri harus menunggu kiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu tidak sebentar. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya.

## **2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT Dikantor Camat Bagan Sinembah**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1. Adanya Peraturan Atau Regulasi Dari Pemerintah**

Faktor pendukung dalam menjalankan kebijakan e-KTP disini adalah Kementerian Dalam Negeri memberikan wewenang kepada Kabupaten/Kota dalam menerbitkan atau mencetak e-KTP. Semenjak dilimpahkan wewenang tersebut, dalam proses perekaman data diri hingga pencetakan e-KTP dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau. selanjutnya, dengan adanya Peraturan Bupati Bagan Sinembah Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”.

## 2. Adanya Sosialisasi yang Dilakukan Camat Bagan Sinembah Kepada Masyarakat

Faktor pendukung berikutnya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ada memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang e-KTP seperti syarat-syarat dalam pengurusan e-KTP, dan hal-hal lainnya yang mengenai e-KTP, agar masyarakat mau datang dalam melakukan perekaman data diri ke kantor Camat Bagan Sinembah. Kami juga sudah mempermudah masyarakat dalam syarat pembuatan e-KTP, serta pegawai kami juga sudah berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat terkait e-KTP, dan sudah semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang baik”.

## 3. Pembuatan E-KTP Gratis

Faktor pendukung lainnya adalah dalam implementasi kebijakan e-KTP, pegawai kami yang menangani pembuatan e-KTP tidak memungut biaya pembuatan e-KTP sedikit pun kepada masyarakat, karena pembuatan e-KTP gratis tanpa dipungut biaya sedikit pun”.

## 4. Partisipasi Masyarakat

Dalam mengimplementasikan kebijakan e-KTP juga membutuhkan partisipasi masyarakat tentunya. Masyarakat Bagan Sinembah ikut berpartisipasi dalam implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk, partisipasi yang dilakukan masyarakat yaitu adanya kemauan datang ke Kecamatan Bagan Sinebah untuk melakukan perekaman atau

membuat e-KTP. Namun, masih ada juga masyarakat yang tidak mau melakukan perekaman data atau membuat e-KTP

**b. Faktor Penghambat**

1) Jumlah Pegawai yang Masih Kurang

Faktor penghambat dalam menerapkan kebijakan e-KTP yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melayani masyarakat. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kefcamatan Bagan Sinembah: “Adapun yang menjadi faktor penghambat dalam mengimplementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yaitu masih kurangnya jumlah pegawai yang melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP, ini disebabkan karena jumlah masyarakat yang dilayani tidak sesuai dengan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah”.

2) Sarana dan Prasarana yang Belum Memadai

Selain itu, faktor penghambat selanjutnya adalah masih belum memadai sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Kecamatan Bagan Sinembah:

“Dalam menerapkan kebijakan e-KTP, Kecamatan Bagan Sinembah masih mengalami kekurangan sarana-prasarana. Adapun sarana-prasarana yang masih kurang seperti alat perekaman data, jaringan internet yang sering bermasalah mengakibatkan terjadinya kendala dalam proses percetakan e-KTP, serta ruang antri tempat masyarakat duduk juga sangat sempit dan sedikit.

3) Letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau di Pusat.

Selain itu, masih ada lagi yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yaitu letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau di pusat kota.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat “letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau di pusat kota, sehingga membuat kami masyarakat yang jauh dari pusat kota malas datang untuk melakukan perekaman data. Masyarakat yang datang dalam perekaman data apabila sudah butuh dan terdesak, jika merasa belum memerlukan kami tidak akan datang melakukan perekaman, karena kami dari kecamatan itu memakan waktu hampir 4 jam.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat kita simpulkan tidak tercapainya target perekaman data 100% di Kecamatan Bagan Sinembah, karena masih ada masyarakat yang belum melakukan perekaman data.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Implementasi kebijakan e-KTP sudah begitu baik diterapkan dan para pegawai sudah jelas memberikan informasi akan manfaat e-KTP, syarat-syarat serta langkah-langkah dalam pembuatan e-KTP. proses dalam pembuatan e-KTP. Kemampuan para pegawai yang menjadi implementator e-KTP disini sudah baik dalam melaksanakan tugasnya, mereka sudah melayani masyarakat dengan baik, serta sopan dalam berkomunikasi. Dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia, pemertintah pusat mengadakan pelatihan kepada pegawai setiap setahun sekali. Namun, pegawai disini masih kurang jika dilihat dari jumlah penduduk yang dilayani tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di Kecamatan Bagan Sinembah ini.
2. Dalam implementasi kebijakan Elekrtonik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kecamatan Bagan Sinembah terdapat faktor pendukung seperti adanya regulasi pemerintah yang mengatur tentang kebijakan e-KTP, adanya sosialisasi yang dilakukan Kecamatan Bagan Sinembah kepada masyarakat, adanya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman data atau membuat e-KTP, dan pembuatan e-KTP gratis tanpa dipungut biaya. Sedangkan factor penghambatnya adalah sumber daya manusia yaitu masih

kurangnya jumlah para pegawai, fasilitas atau sarana dan prasarana yang belum memadai seperti alat perekaman data, jaringan internet, tempat antrian yang terlalu sempit, serta letak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir Riau di pusat kota.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kecamatan Bagan Sinembah untuk kedepannya diharapkan untuk menambahkan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang masih kurang seperti menambahkan alat perekaman data, memperbaiki jaringan internet, serta menambah tempat duduk untuk antrian masyarakat, dan membuat kotak saran agar masyarakat bisa menyampaikan keluhan-kesah yang mereka alami dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Bagan Sinembah.
2. Bagi masyarakat Kecamatan Bagan Sinembah yang belum memiliki e-KTP disarankan agar datang ke Kecamatan Bagan Sinembah untuk melakukan perekaman data diri atau membuat e-KTP. Sehingga hasil perekaman data di DISDUKCAPIL bisa mencapai 100%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Amrizal, D. (2019). *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik* (Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI).
- Barata, A. A. (2013). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia Pustaka.
- Bharadwaj, S. G. (2018). Sustainable Competitive Advantage in Service Industries: A Conceptual Model and Research Propositions. *Journal of Marketing*, 57(3), 83–99.
- Chandler, Ralph C., dan Plano, J. C. (1988). *The Public Administration*. John Wiley & Sons.
- Handayani, S. (2016). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung.
- Harsono, H. (2019). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Grafindo Jaya.
- Hasri, M. V. Al. (2021). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Kelurahan Banaran. *Jurnal Manajemen, Teknik Informatika, Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 249–260.
- Indrajit, R. E. (2011). *Peranan Teknologi Informasi dan Internet*. Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing* (15th editi). Pearson Prentice Hall.
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Perdana Media Group.
- Lestari, D. Y. (2020). Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik Di Kabupaten Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 180–193.
- Lijan Poltak Sinambela. (2012). *Kinerja Pegawai* (pertama). Graha Ilmu.
- Mazmanian, Daniel H., dan P. A. S. (2018). *Implementation and Public Policy*. HarperCollins.
- Mulyadi, D. (2016). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta. Potu.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan*

*implementasi*). Bumi Aksara.

Sugiyono, S. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.

Syahida, A. (2021). Syahida, Agung, Bayu. 2014. Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Tanjungpinang (Study Kasus Di Kelurahan Tanjung Unggat). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3), 1–10.

Tachjan. (2016). *Implementasi Kebijakan Publik*. AIPI.

Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. Grasindo.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (Edisi 1). Andi.

Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi. Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Graha Ilmu.

Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik : Teori dan Proses*. Media Presindo.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : M. Fariz Fachrizal  
Tempat/Tgl Lahir : Bagan Batu, 14 April 2000  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Warga Negara : Indonesia  
Alamat : Jl. JEND. SUDIRMAN  
Anak ke : 1 dari 4 bersaudara

### Nama Orang Tua

Ayah : Fachrizal  
Ibu : dr. Sri Purwati Ningsih  
Alamat : Jl. JEND. SUDIRMAN

### Pendidikan Formal

1. SDs Al-Majidiyah
2. MTs Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Majidiyah
3. MA Pondok Pesantren Al-Qur'an Al-Majidiyah
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Medan, 13 Oktober 2022

**M. FARIZ FACHRIZAL**

Ace. Pa<sup>h</sup>/o<sup>h</sup> Su<sup>h</sup>R

### Draft wawancara

Judul : Implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT di kantor camat bagan sinembah kabupaten rokan hilir provinsi riau

#### 1. Responsiveness (ketanggapan)

- a. Bagaimana daya tanggap petugas pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat ?
- b. Apakah petugas pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
- c. Apakah petugas pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT dalam memberikan pelayanan meminta imbalan yang tidak ada dalam prosedur administrasi?

#### 2. Reability (keandalan)

- a. Apakah ada sosialisasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau? *Tidak ada.*
- b. Apa saja manfaat yang dirasakan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau? *Belum dirasakan manfaatnya*
- c. Apakah proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah dilakukan dengan benar dan terampil oleh petugas di Kantor Camat?

#### 3. Assurance (Jaminan/Kepastian)

- a. Bagaimana kapasitas dan kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau?
- b. apakah petugas bersikap jujur dan transparan dalam menjalankan administrasi dan teknis pelayanan?
- c. Apakah pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT yang diberikan oleh Kantor Camat sudah sesuai dengan keinginan dan harapan?

**4. Emphaty (empati)**

- a. Apakah pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT dikantor Camat Bagan Sinembah dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan serius dan penuh perhatian?
- b. Apakah petugas pelayanan administrasi kependudukan berbasis It mengutamakan kepentingan masyarakat?
- c. Apakah petugas memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip kesamaan hak, tanpa ada diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender maupun status?

**5. Tangibles (bukti fisik)**

- a. Apakah menurut Bapak/Ibu kondisi teknologi dan peralatan yang digunakan petugas administrasi baik dan layak?
- b. Apa saja sarana dan prasarana dalam pengembangan inovasi pelayanan berbasis elektronik di dinas kependudukan berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau?
- c. Apakah petugas pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT berpenampilan rapi dan professional?



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Kita merajutlah masa di agar didebutkan  
kemah dan tanggung

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
@ https://filsip.umsu.ac.id \* filsip@umsu.ac.id f umsumedan i umsumedan u umsumedan u umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN**  
**JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
Ketua Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 9 Maret 2022

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : M. FARIZ FACHRIZAL  
NPM : 1803100071  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Tabungan sks : 139 sks, IP Kumulatif 3,81

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring di Kantor Camat Bagan Sinembah	<u>9/3 2021</u> <u>A</u>
2	Implementasi Kebijakan nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi Kependudukan dalam rangka pelaksanaan prima	
3	Implementasi kebijakan Undang-undang No 24 tahun 2013 tentang administrasi Kependudukan dalam rangka pelaksanaan Prima Di Kecamatan bistra.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam*.

Rekomendasi Ketua Program Studi :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl 9 Maret 2022

Ketua,

( AMANDA MAHARDIKA S.S03 - Msp  
NIDN:

PR: Dr. Siti Hajari

Pemohon

( M. fariz Fachrizal )

Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi

(Dr. Siti Hajari S. Se. Mag)  
NIDN:





**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Nomor : 1232/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2022  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 21 Muharram 1444 H  
19 Agustus 2022 M

Kepada Yth : **Camat Kecamatan Bagan Sinembah,  
Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau**

di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **M. FARIZ FACHRIZAL**  
N P M : 1803100071  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI KANTOR CAMAT  
BAGAN SINEMBAH**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

**Dr. ARIEF SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



Cc : File





**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Eksistensi kami di atas kualitas  
kamu dan keadilan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
@ <https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
Nomor : 371/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 09 Maret 2022, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **M. FARIZ FACHRIZAL**  
N P M : 1803100071  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2021/2022  
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN BERBASIS IT DI KANTOR CAMAT BAGAN  
SINEMBAH KABUPATEN ROKAN HILIR DI PROVINSI RIAU**  
Pembimbing : **Dr. SITI HAJAR, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 044.18.310 tahun 2022.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 09 Maret 2023.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 23 Dzulqaidah 1443 H  
23 Juni 2022 M



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**  
NIDN. 0030017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal



Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di  
Tempat

Perihal : **Permohonan Perubahan Judul Skripsi**

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : M. FARIZ FACHRIZAL  
NPM : 1803100071  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Kantor Camat  
Bagan Sinembah

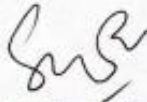
Menjadi:

Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis IT di Kantor Camat  
Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan  
selanjutnya. Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak saya ucapkan terima  
kasih.


Medan, 22 Juni 2022

Dosen Pembimbing



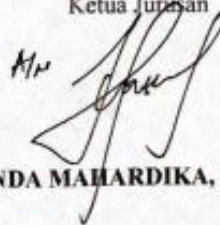
(Dr. Siti Hajar, S.Sos, M.SP)

Hormat Pemohon,



(M. Fariz Fachrizal)

Mengetahui  
Ketua Jurusan



(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, MSP)



PEMERINTAH KABUPATEN ROKAN HILIR  
**KECAMATAN BAGAN SINEMBAH**

JL. LINTAS RIAU – SUMUT  
BAGAN BATU – RIAU 28992

Nomor : 100/PEM/2022/190  
Lampiran : -  
Perihal : **Izin Penelitian Mahasiswa**

Bagan Batu, 30 Agustus 2022  
Kepada  
Yth : **Bapak Dekan Fakultas FISIP UMSU**  
di-  
Medan

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 1232/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2022 Tanggal : 21 Muharram 1444 H/ 19 Agustus 2022 M, tentang Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Pada prinsipnya kami mengizinkan kepada saudara :

Nama Mahasiswa : **M. FARIZ FACHRIZAL**  
N P M : 1803100071  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) TA. 2021/2022  
Judul Skripsi : **"IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINSTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI KANTOR CAMAT  
BAGAN SINEMBAH"**

Untuk mengadakan Penelitian khususnya di Kecamatan Bagan Sinembah, terutama dalam memperoleh Data – Data yang berkaitan dengan Pelayanan Adminisrasi Kependudukan di Kantor Camat Bagan Sinembah guna untuk melengkapi penulisan skripsi.

Demikian surat ini disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



**DRS. AHMAD ATIN**  
PEMBINA TK. I

NIP. 19681211 199002 1 001



Unggul! Cerdas! Berprestasi!  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 16-Maret-.....2022

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : M. Fariz Fachrizal  
N P M : 1802100071  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor...../SK/II.3/UMSU-03/F/20..... tanggal ..... dengan judul sebagai berikut :

Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring  
di Kantor Bagan Camat Bagan Sibembah

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester I s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(Dr. Siti Hajar, S.Sos., M.S.P.)

Pemohon,

(M. Fariz Fachrizal)



**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor: 877/UND/III.3-ALU/MSU-03/F/2022

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Senin, 20 Juni 2022  
Waktu : 09.00 WIB s.d. 12.00 WIB  
Tempat : Online/Caring  
Pemimpin Seminar : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.**

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENSIKIPING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	DIJ MURRADILA	1703100073	AFFAN AL-QUDUS S.Sos., M.S.	ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN NOMOR 76 TAHUN 2013 TERHADAP KEMERJA PECAHAWI DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MEDAN
2	MIRLY CHORIN ANISA	1803100052	NALLE KHARIRAH, S.P M.Pd	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos. MSP	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI SOSIAL NOMOR 20 TAHUN 2019 TENTANG PENYALURAN BANTUAN PANGAN NON TUMBUH DI KABUPATEN BATUBARA
3	M FARIZ FACHRIZAL	1803100071	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos MSP	Dr. SITI HAJUR, S.Sos. M.SP	IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI KANTOR CAMAT BAGAN SREMBEH
4	BAGINDA RAHMAD MULLIA SREGGAR	1803100056	ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 03 TAHUN 2019 DALAM RANGKA PENYELENGGARAAN KETERANGAN USAHA PARIWISATA DI DANAU SEGAYUNG KECAMATAN PADANG BOLAK
5	NOVI WANDA FITRI	1703100051	AFFAN AL-QUDUS S.Sos., M.S	ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI KERUKAN PENATAAN PEDAGANG KAKI LIMA PASAR RAKYAT SE-RAMPAN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Medan, 17 Desember 2022

17 Juni 2022 M



(Dr. AMIFIN SALEH, S.Sos., MSP)



**UMSU**

Unggul! Cerdas! Berkarya!

Bila mengabdikan diri di luar lingkungan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : M. Faria Fachrizal  
N P M : 1809100071  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT  
Di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau.

No.	Tanggal	Kegiatan Advia/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	15-Mar-2022	Perbaikan Latar Belakang dan Uraian Teoritis	<i>[Signature]</i>
2.	16-Mar-2022	Perbaikan Uraian Teoritis	<i>[Signature]</i>
3.	27-Mei-2022	Acc Proposal	<i>[Signature]</i>
4.	31-Mei-2022	Diskus Terkait Perubahan Judul	<i>[Signature]</i>
5.	21-Jun-2022	Perubahan Judul	<i>[Signature]</i>
6.	22-Jun-2022	Bimbingan Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
7.	6-Jul-2022	Perbaikan Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
8.	26-Jul-2022	Acc Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>
9.	1-Agu-2022	Revisi bab 2 dan bab 3	<i>[Signature]</i>
10.	29-Agu-2022	Perbaikan Latar Belakang	<i>[Signature]</i>
11.	20-Agu-2022	Perbaikan Bab 4	<i>[Signature]</i>
12.	20-09-2022	Acc. Skripsi	<i>[Signature]</i>

Medan, 20 - September - 2022

Dekan,

(Dr. Rifun Saleh, S.Sos, M.Si)

Ketua Jurusan,

(Ananda Mahendika, S.Sos, M.Si)

Pembimbing,

(Dr. Siti Hajjar, S.Sos, M.Si)







# Jurnal KESKAP

*Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik*

**SURAT KETERANGAN**  
No. 188/KET/KESKAP/IX/2022

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : M Fariz Fachrizal, Siti Hajar  
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau  
Jumlah Halaman : 8 Halaman  
Penulis : M Fariz Fachrizal, Siti Hajar

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 22 September 2022

Redaktur Jurnal KESKAP



Stigil Harjanto, S.Sos, M.I.Kom