

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SIPENDUDUK DALAM PEMBARUAN  
DATA KTP-el DAERAH KECAMATAN PEMEKARAN  
KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

Nurfatiha

NPP : 30.0254

*Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau*

*Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*

E-mail : [tiafatiha31@gmail.com](mailto:tiafatiha31@gmail.com)

Dosen : MGS. Ismail, S.Pd., M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** (Contains the background behind the research). The Pekanbaru City Population and Civil Registration Service has a challenge in order to be able to maximize services, especially document services related to sub-district expansion. However, services carried out online through SIPENDUDUK turned out to be unsatisfactory to the public regarding the speed of the process for serving population documents which seemed to take a long time. This is because the population is so large, and the lack of socialization regarding SIPENDUDUK which causes a lack of understanding of the community regarding the latest technology causing the service process to be slightly hampered and causing complaints to the community. **Purpose :** This study aims to determine the effectiveness of supenduduk services in renewal data KTP-el at expansion district Pekanbaru city Riau Province. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result:** The results showed that the SIPENDUDUK program was seen as not effective enough, namely related to the efficiency of the time the services received were not in accordance with the provisions. Obstacles faced in the effectiveness of the SIPENDUDUK Program are network problems, lack of public knowledge of technology, and uneven socialization. **Conclusion:** the SIPENDUDUK program was seen as not effective enough, namely related to the efficiency of the time the services received were not in accordance with the provisions. Obstacles faced in the effectiveness of the SIPENDUDUK Program are network problems, lack of public knowledge of technology, and uneven socialization. Efforts made by the Department of Population and Civil Registration in overcoming this problem are expanding the

*network and providing continuous and comprehensive socialization to the community, and increasing public awareness of the importance of orderly administration, especially having an e-KTP with the latest data.*

**Keywords:** *Effectiveness, Sipenduduk, Electronic ID Card.*

## ABSTRAK

Dosen Pembimbing : MGS. Ismail, S.Pd., M.Si

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi *background* yang melatarbelakangi penelitian). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tantangan agar dapat memaksimalkan pelayanan khususnya pelayanan dokumen terkait pemekaran kecamatan. Namun pelayanan yang dilaksanakan secara online melalui SIPENDUDUK ternyata kurang memuaskan masyarakat terkait kecepatan proses pelayanan dokumen kependudukan yang terkesan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan jumlah penduduk yang begitu banyak, dan kurangnya sosialisasi terkait SIPENDUDUK yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terkait teknologi terbaru menyebabkan proses layanan sedikit terhambat dan menimbulkan keluhan pada masyarakat. **Tujuan:** Untuk mengetahui efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa program SIPENDUDUK dipandang belum cukup efektif yaitu terkait efisiensi waktu pelayanan yang diterima belum sesuai dengan ketentuan. Hambatan yang dihadapi dalam efektivitas Program SIPENDUDUK adalah masalah jaringan, kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi, sosialisasi yang belum merata. **Kesimpulan:** program SIPENDUDUK dipandang belum cukup efektif yaitu terkait efisiensi waktu pelayanan yang diterima belum sesuai dengan ketentuan. Hambatan yang dihadapi dalam efektivitas Program SIPENDUDUK adalah masalah jaringan, kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi, sosialisasi yang belum merata. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi masalah tersebut yaitu memperluas jaringan dan memberikan sosialisasi secara terus-menerus dan menyeluruh kepada masyarakat, dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi khususnya memiliki KTP-el dengan data terbaru.

**Kata kunci:** Efektivitas, SIPENDUDUK, KTP-el

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Rendahnya kepatuhan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terhadap implementasi Standar Pelayanan Publik adalah kendala utama kualitas pelayanan di seluruh Instansi Pemerintah Indonesia mengakibatkan berbagai jenis maladministrasi berikutnya yang didominasi oleh perilaku aparatur berdampak rendahnya kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Menteri Dalam Negeri telah mengeluarkan peraturan baru yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Melihat keadaan yang ada, Disdukcapil Kota Pekanbaru selaku pihak yang melaksanakan pelayanan administratif kependudukan di Kota Pekanbaru merespon Permendagri no. 7 tahun 2019 tersebut dengan menciptakan suatu terobosan layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses melalui komputer maupun smartphone untuk memudahkan dalam proses pelayanan yang dilakukan dalam suatu sistem supaya pelayanan dapat dilakukan dengan baik, dengan waktu yang singkat. Terobosan tersebut adalah Program SIPENDUDUK. Terkhusus dalam pelayanan dokumen pemekaran kecamatan yang terjadi di Kota Pekanbaru, Hambatan yang sangat nyata dalam penggunaan aplikasi SIPENDUDUK adalah rendahnya tingkat pemahaman dan penerapan teknologi terbaru pada masyarakat yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang dilakukan pemerintah. Masalah ini timbul dikarenakan memang tidak adanya tenggat waktu yang jelas untuk penerbitan KTP-el masyarakat terdampak Pemekaran kecamatan pada mekanisme penggunaan SIPENDUDUK. Dalam mekanisme penggunaan hanya menampilkan langkah langkah kepengurusan, tanpa adanya

tenggat waktu kapan persyaratan KTP-el dinyatakan lengkap, dan proses penerbitan dapat dilanjutkan. Bahkan dalam SOP SIPENDUDUK pun tidak dicantumkan tenggat waktu operator dalam melaksanakan program tersebut. Masalah ini menjadi penting untuk diteliti karena hal ini jelas bertentangan dengan Permendagri No. 19 tahun 2018 pasal 3 ayat 2, dimana penerbitan dokumen kependudukan dilakukan paling lama 24 jam setelah berkas dilengkapi.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk proposal skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN SIPENDUDUK DALAM PEMBARUAN DATA KTP-el DAERAH KECAMATAN PEMEKARAN KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU “**

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tantangan agar dapat memaksimalkan pelayanan khususnya pelayanan dokumen terkait pemekaran kecamatan. Namun pelayanan yang dilaksanakan secara online melalui SIPENDUDUK ternyata kurang memuaskan masyarakat terkait kecepatan proses pelayanan dokumen kependudukan yang terkesan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini dikarenakan jumlah penduduk yang begitu banyak, dan kurangnya sosialisasi terkait SIPENDUDUK yang menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terkait teknologi terbaru menyebabkan proses layanan sedikit terhambat dan menimbulkan keluhan pada masyarakat.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Pertama, Muhammad Rahmad Ritonga (2019), berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi tahun 2017 Kota Pekanbaru kantor (studi kependudukan KTP-el)”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa Pelayanan yang diberikan belum maksimal. Dibuktikan dengan masih banyak masyarakat belum memiliki KTP-el. Kemampuan sumber daya pegawai

yang kurang, pelayanannya yang diberikan oleh operator yang kurang baik.

Kedua, Muhammad Fadli (2020), berjudul “Kualitas Pelayanan Publik KTP-el di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”. menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah tergolong baik, namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal dikarenakan masih ada beberapa permasalahan yang harus dipecahkan, seperti masalah tidak adanya jaminan ketepatan waktu dalam rangka penyelesaian KTP-el, prosedur yang rumit, sarana dan prasarana yang kurang, dan lokasi kantor yang lumayan jauh.

Ketiga, Gilang Yahya Nasrullah (2020) berjudul “Efektivitas Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur”. menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan kependudukan dalam menerbitkan KTP-el tersebut belum efektif secara keseluruhan, dimana target penerbitan KTP-el yang masih jauh dari sasaran. Dimana masyarakat yang sudah melaksanakan perekaman tidak langsung, masihhanya mendapatkan SKP. Masalah terkait waktu penerbitan yang dirasa yang masih kurang singkat, sarana prasarana yang sudah mulai tua, dan minimnya informasi SOP yang informasi kemasyarakat menyebabkan kurang efektif pelayanan yang ada.

Keempat, Lulus Siana Widibudiarti, Supri Hartono (2020) berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat( Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto””. Menggunakan metode *survey research method*. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Pelayanan KTP-el terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Kualitas pelayanan sangat penting untuk diterapkan pada suatu instansi pemerintahan untuk menunjang kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga akan berdampak positif bagi suatu

instansi tersebut. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

#### **1.5 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

- 1 Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam melakukan pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau.
- 2 Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam melakukan pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau.
- 3 Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan dalam efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam melakukan pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

## **II. METODE**

Sugiyono (2016: 232) dalam bukunya berjudul Metodologi Penelitian bahwa “metode penelitian kualitatif pemerintahan, data didapat dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, diskusi terfokus dan dimantapkan dengan triangulasi.”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari

skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti sendiri menggunakan teori efektivitas oleh Gibson, at. All. (1996:50-52) dan Steers (1985:46-48) didalam buku Sumaryadi (2005:105) untuk mengukur efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el daerah Kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Dimana sesuai dengan Teori Gibson, at. All. (1996:50-52) dan Steers (1985:46-48) didalam buku Sumaryadi(2005:105) suatu usaha dapat dikatakan efektif apabila memenuhi 5 butir kriteria yangyakni : Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan.

#### **3.1 Produktivitas**

Produktivitas sendiri adalah suatu tolak ukur kemampuan organisasi untuk menghasilkan suatu barang / jasa. Barang / jasa itu disini adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik, dimana produktivitas sendiri termasuk dari salah indikator efektifitas menurut Gibson, at. All. (1996:50-52) dan Steers (1985:46-48) didalam buku Sumaryadi (2005:105) yang digunakan untuk meneliti efektifitas pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el Daerah Kecamatan Pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Dalam sehari dapat menerima permohonan pelayanan berkisar 100 hingga 150 permohonan pelayanan KTP-el. SIPENDUDUK sendiri adalah sebuah layanan terintegrasi, dimana apabila terdapat dokumen kependudukan lainnya yang memiliki hubungan sangkut paut dengan perubahan data yang ada pada KTP-el, maka akan otomatis akan mengubahdata KTP-el yang akan membutuhkan pelayanan KTP-el. Penduduk Kota Pekanbaru itu memiliki kesadaran yang cukup tinggi tentang kesadaran administrasi kependudukan. Dan peneliti juga dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tingkat produktivitas yang cukup tinggi.

Pelaksanaan pelayanan itu sendiri, terdapat beberapa hambatan-hambatan yang berasal dari faktor eksternal seperti jaringan SIAK terpusat yang mengalami *maintenance*. Masyarakat Kota Pekanbaru khususnya yang terkena dampak pemekaran kecamatan sendiri memiliki tingkat kesadaran yang cukup tinggi untuk terkait perihal kepemilikan KTP-el itu sendiri, dan Dinas Kependudukan Kota Pekanbaru itu memiliki tingkat produktivitas yang cukup tinggi dalam melaksanakan pelayanan KTP-el melalui aplikasi SIPENDUDUK, dimana terlihat dari tingkat penerbitan KTP-el dalam sehari dan ketersediaan blangko yang lebih dari cukup. Namun masih terdapat hambatan-hambatan yang terjadi untuk melaksanakan pelayanan, namun hal tersebut terjadi bukan karena dari Disdukcapil Kota Pekanbaru itu sendiri, namun dikarenakan faktor jaringan yang pemecahan masalahnya diluar dari tupoksi dari Disdukcapil Kota Pekanbaru itu sendiri.

### **3.2 Kualitas**

Kualitas adalah suatu tolak ukur dari sebuah pelayanan dapat dikatakan layak ataupun cukup baik untuk diberikan kepada masyarakat. Karena pelayanan itu sendiri adalah sebuah tindakan ataupun *service* yang diberikan oleh suatu individu ataupun organisasi pada penerima layanan yang hal ini adalah masyarakat. Di era modernisasi teknologi saat ini, khususnya pada DISDUKCAPIL itu sendiri telah melakukan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **a. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana adalah komponen pendukung yang penting dalam melaksanakan pelayanan. Tanpa adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai maka tidak akan terselenggara suatu pelayanan yang prima. dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada DISDUKCAPIL sendiri, pada setiap loket pelayanan telah disediakan perangkat masing-masing, baik dari komputer hingga printer, yang mana akan mendukung proses pelayanan yang ada. Melalui observasi yang dilakukan oleh peneliti sendiri, dimulai dari ruang tunggu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sendiri memang telah

memadai, dibuktikan dengan pada setiap loket pelayanan sendiri dituliskan jenis pelayanan apa yang tersedia pada loket tersebut serta peralatan yang menunjang tersebut telah disediakan masing-masing satu pada setiap loket pelayanan.

#### **b. Fasilitas Pendukung**

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sendiri, terkait dengan fasilitas pendukung yang dimiliki oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru itu sendiri sangat memadai, dan sangat kondusif. kondisi ruangan tunggu pada DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru itu sendiri sudah kondusif untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Dimana hal ini termasuk hal yang diperhatikan oleh DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru. Memang kualitas fasilitas yang ada pada Kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru sendiri telah cukup memadai, khususnya pada ruangan tunggu yang tersedia. Fasilitas pendukung yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah memadai serta mampu menyangga pemberian pelayanan yang prima, serta fasilitas pendukung yang ada mampu memberikan kenyamanan untuk masyarakat dalam proses pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas ruang tunggu hingga toilet yang ada di Kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru sendiri mendapatkan reaksi positif dari masyarakat. Yang mana masyarakat nyaman dalam mendapatkan pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara prima,

#### **c. Kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM)**

Kemampuan SDM sendiri adalah sebuah faktor yang vital dalam sebuah pelayanan yang diberikan. Dimana, pada dasarnya penggerak dari pelayanan itu sendiri adalah manusia, yang oleh sebab itu wajib untuk memiliki sumber daya manusia (SDM) dengan kualitas sangat baik dan memadai. Para pegawai yang tersedia di DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru telah memadai untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Para pegawai maupun operator dari SIPENDUDUK ini sendiri adalah Sumber Daya Manusia yang cukup memiliki kualitas, dimana patokan dasar seperti lulusan SLTA hanya bisa diterima apabila telah cukup berpengalaman terkait administrasi kependudukan. dalam memberikan pelayanan KTP-el, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sendiri cukup berkualitas dari sisi SDMnya, dibuktikan dengan tingkat pendidikan dan pemahaman dari SOP yang ada yang memadai, dan penegasan bahwa untuk membuktikan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki inisiatif untuk memastikan tidak adanya jalur tidak resmi dengan menyesuaikan dengan permasalahan yang dimiliki oleh masyarakat.

### **3.3 Efisiensi**

Efisiensi sendiri adalah salah satu indikator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dikarenakan efisiensi sendiri adalah suatu perbandingan antara input dan output yang ada yang memiliki hasil yang baik dengan penggunaan sumber daya yang minimal.

#### **a. Waktu Penyelesaian**

Pelayanan KTP-el ini pada dasarnya dapat dilaksanakan 1x24 jam sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, namun dikarenakan adanya keterbatasan jumlah dan kemampuan para pegawai yang didalamnya termasuk waktu kerja, menyebabkan beberapa dari permohonan tidak dapat langsung diproses pada hari itu juga. Namun masuk kepada antrian untuk hari selanjutnya. Dan berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, terdapat juga masyarakat yang merasa telah mengajukan permohonan, namun hingga 2 hari masih belum mendapatkan panggilan. Dimana hal tersebut berkaitan dengan hasil wawancara diatas yang dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian sendiri belum terlalu efisien terkait proses pelayanan KTP-el tu sendiri. Hal ini berkaitan dengan kapasitas jumlah yang mampu dikerjakan oleh operator SIPENDUDUK itu sendiri berkisar 20 hingga 30 permohonan dalam sehari.

#### **b. Proses Pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran ini lebih mudah dan cepat untuk dilaksanakan, dan memiliki kecepatan waktu yang cukup cepat untuk masyarakat mendapatkan KTP-el. Meng

SOP SIPENDUDUK itu sendiri cukup efisien, namun terkait waktu penyelesaian belum terlalu efisien, dikarenakan masih ada sedikit banyaknya masyarakat yang tertunda dari mendapatkan KTP-el dalam 1x24 jam, dikarenakan sistem antrian yang ada, dan pemrosesan dalam sehari hanya dapat 150 pemohon sementara yang mendaftar bisa dua kali lipat dari jumlah tersebut.

### **3.4 Fleksibilitas**

Fleksibilitas adalah suatu kemampuan untuk dapat menyesuaikan pada situasi dan kondisi yang ada. Tidak seluruh dari pegawai di kantor DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dapat melayani pelayanan KTP-el, hal ini dikarenakan sudah ada para pegawai yang memang telah dikhususkan untuk hal tersebut. Terdapat layanan lainnya untuk masyarakat yang disediakan oleh DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru dalam pelayanan KTP-el yaitu sebuah layanan yang diberi nama Layanan Tunggu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru itu sendiri cukup fleksibel. Terdapat beberapa pelayanan KTP-el selain SIPENDUDUK itu sendiri. Tetapi memang terkait pelayanan itu sendiri, memang membutuhkan operator tersendiri dalam proses pelayanan KTP-el daerah pemekaran itu sendiri.

### **3.5 Kepuasan**

Kepuasan berkaitan dengan rasa atau perasaan yang dialami seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan persepsi kinerja dengan hasil produk layanan yang diterima sesuai harapan atau bahkan melebihi dari harapan yang diekspektasikan. Pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau ini cukup memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan SIPENDUDUK memudahkan masyarakat daerah kecaatan terdampak pemekaran dalam memperoleh KTP-el dalam waktu yang cukup cepat, serta kualitas pelayanan yang prima.

DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru sendiri memiliki motto pelayanan dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Dan selain itu, DISDUKCAPIL Kota Pekanbaru memiliki Maklumat Pelayanan yang ditempel pada Ruang

tunggu. masyarakat telah cukup puas dengan adanya terobosan pelayanan dan proses pelayanan melalui SIPENDUDUK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru itu sendiri. Waktu dan proses pelayanan pun dirasa masih cukup masuk akal bagi masyarakat, dan masyarakat juga merasa mendapatkan pelayanan yang ramah serta sigap serta tidak adanya pengeluaran biaya, terlebih lagi yang bersifat pungutan liar / pungli.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

kualitas pelayanan publik KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah tergolong baik, namun dalam pelaksanaannya masih belum optimal dikarenakan masih ada beberapa permasalahan yang harus dipecahkan, seperti masalah tidak adanya jaminan ketepatan waktu dalam rangka penyelesaian KTP-el, prosedur yang rumit, sarana dan prasarana yang kurang, dan lokasikantor yang lumayan jauh, target penerbitan KTP-el yang masih jauh dari sasaran. (Muhammad Fadli, 2020).

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian langsung oleh peneliti selama melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang dianalisis dengan teori efektivitas Gibson, at. All. (1996:50-52) dan Steers (1985:46-48) didalam buku Sumaryadi (2005:105) dinilai belum cukup efektif dalam pelayanan KTP-el dimana dari seluruh dimensi efektivitas tersebut terdapat dimensi yang belum terpenuhi yaitu dari dimensi efisiensi. Hal ini dikarenakan waktu pelayanan SIPENDUDUK sendiri belum dapat selesai tepat pada waktunya. Sementara empat indikator lainnya sudah dapat terpenuhi, karena SIPENDUDUK sendiri mampu memenuhi kepuasan masyarakat dan memiliki kualitas layanan prima serta produktivitas tinggi

dan layanan yang fleksibel.

2. Faktor penghambat efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau sendiri disebabkan karena adanya gangguan jaringan internet ataupun kelistrikan, masyarakat yang belum mampu menggunakan teknologi.
3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan yang ada berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi terkait perluasan jaringan pengguna program SIPENDUDUK serta melakukan perbaikan jaringan internet dan kelistrikan secara cepat dan tepat, melakukan sosialisasi terus menerus dan menyeluruh dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya tertib administrasi terkhusus memiliki dokumen kependudukan dengan data terbaru dan kesadaran pentingnya teknologi

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu pusat daerah yaitu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Gibson, at. All. (1996:50-52) dan Steers (1985:46-48) saja.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Dengan Efektivitas pelayanan SIPENDUDUK dalam pembaruan data KTP-el daerah kecamatan pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Afdhal, “Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) dalam Pelayanan Penerbitan Ktp-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh”, *Laporan Akhir Praja Utama IPDN, 2020*
- Gilang Yahya Nasrullah, “Efektivitas Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dalam masa pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur”, *Laporan Akhir Praja Utama IPDN, 2020*
- Julia Lestari Anwar, “Analisis Efektifitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) dalam Penertiban Administrasi Kependudukan di Kota Pekanbaru”, *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2010*
- Jusmar, “Efektifitas Pelaksanaan Kebijakan Electronic-Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) di Kecamatan Tampan berdasarkan Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan” *JOM Fakultas Hukum, 2015*
- Lulus Siana Widibudiarti, ”Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat( Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto” *Skripsi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2020*
- Muhammad Fadli, “Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru” *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020*

Muhammad Rahmad Ritonga, “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi tahun 2017 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)” *Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2019

Nurdin, Ismail dkk, 2019 *Metodologi Penelitian Sosial*, (Surabaya : Media Sahabat Cendekia)

