



**Juhanperak**  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN : 2745-7761

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK ( KTP-EL ) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Zahra Salsabila<sup>1</sup>, Desriadi<sup>2</sup>, Emilia Emharis<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan

Email: [Zahrasalsabila@gmail.com](mailto:Zahrasalsabila@gmail.com)<sup>1</sup>, [desriadi03@gmail.com](mailto:desriadi03@gmail.com)<sup>2</sup>, [papamarwah@gmail.com](mailto:papamarwah@gmail.com)<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

*This research was conducted at the population and civil registration service of Kuantan Singingi district. The aim is to find out how effective the KTP-el service is at the Population and Civil Registration Service of Kuantan Regency. Researchers found problems such as an unstable network, lack of facilities and infrastructure for KTP-el printing, and minimal blanks which slowed down the recording process. This research includes a type of quantitative research. Data collection techniques use observation, questionnaires and documentation methods and can then be analyzed based on the results in the field at the Kuantan Singingi district population and civil registration service. It is hoped that this research will become a basis for the birth of quality KTP-el services that are fast, precise, accurate, effective and of high quality with an orientation towards the community. Based on the results of field research on the effectiveness of the electronic identity card (KTP-el) service at the Kuantan Singingi Regency population and civil registration service, it is good.*

**Keywords:** *KTP-el, effectiveness*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan KTP-el pada dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan singingi. Peneliti menemukan adanya pemasalahan bahwa jaringan yang tidak stabil, kurangnya sarana dan prasarana alat pencetakan KTP-el, blanko yang cukup minim sehingga memperlambat proses pencetakan. Penelitian ini Termasuk jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, kusioner dan dokumentasi dan kemudian dapat dianalisa berdasarkan hasil di lapangan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi. Penelitian ini diharapkan menjadi sandaran untuk lahirnya kualitas pelayanan KTP-el yang cepat, tepat, akurat, efektif dan berkualitas dengan oreantasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terhadap efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kuantan Singingi sudah baik.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

**Kata Kunci : KTP-el, efektivitas**

## **1. PENDAHULUAN**

Masyarakat langsung mendatangi kantor pendaftaran penduduk untuk menunjukkan kepada administrasi KTP-el, yakni KTP-el dan surat keterangan domisili yang masih berlaku. Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau dikenal dengan KTP-el merupakan kartu kependudukan yang berbasis elektronik. Arti sebenarnya dari kartu ini adalah suatu sistem komputer yang digunakan baik secara fisik maupun pemakaiannya, yang dalam pelaksanaan berbagai layanannya menggunakan sistem aplikasi atau cara klasik yaitu manual. KTP-el diterima secara nasional di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk dalam hal pelayanan peraturan. Kegiatan tersebut meliputi penyediaan produk, jasa, dan/atau jasa pengelolaan umum oleh seluruh instansi pemerintah negara. Bisnis, badan hukum ketenagakerjaan otonom, dan organisasi hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk menyediakan layanan publik. Petugas, anggota staf, pejabat, dan semua orang yang dipekerjakan oleh suatu organisasi yang bertugas melaksanakan tindakan layanan atau serangkaian tindakan layanan melakukan tugas-tugas ini.

Layanan pengurusan kependudukan, termasuk layanan KTP-el dan Kartu Keluarga (KK), merupakan salah satu jenis layanan yang sering kita jumpai. Di Kabupaten Kuantan Singingi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran dan kematian, pengesahan dan pengesahan akta nikah dan cerai, pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah antar provinsi atau kabupaten, dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang kini tersedia dalam bentuk elektronik (KTP-el). Seluruh warga negara Republik Indonesia wajib memiliki KTP-el yang merupakan tanda pengenal resmi kependudukan.

Pengelolaan registrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah kota/kabupaten. Hal ini dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan diterapkan mulai di tingkat desa/kelurahan. Tujuannya agar setiap warga negara terdaftar secara administratif sebagai warga negara Indonesia. Dokumen kependudukan dengan sistem pengamanan/pengendalian administrasi dan teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional merupakan salah satu perubahan besar yang dibawa oleh Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Pemerintah tidak dapat dilepaskan dari permasalahan kondisi pelayanan yang relatif tidak memadai dalam melayani masyarakat. Tentu saja hal ini berkaitan dengan baik buruknya sumber daya yang dimiliki oleh pejabat pemerintah yang profesional. Melayani masyarakat adalah tujuan utama lembaga pemerintah, dan hal ini telah berkembang menjadi tugas untuk memberikan layanan terbaik. Selain itu, pemerintah juga berperan besar dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, seperti peraturan atau layanan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk ini adalah kartu tanda pengenal serta keterangan domisili yang sah. KTP-el ini berlaku secara nasional diseluruh wilayah Republik Indonesia. Setiap



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

penduduk yang telah berusia 17 tahun atau belum 17 tahun tetap sudah kawin atau pernah kawin berhak mendapatkan KTP-el.

Adapun Permasalahan Dalam Pencetakan KTP-el didinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah sebagai berikut :

1. Jaringan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang sering bermasalah sehingga menghambat pencetakan KTP-el untuk segera diselesaikan.
2. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai seperti alat pencetakan KTP-el hanya ada 1 ( satu ) sehingga para pegawai bergantian untuk menggunakan alat tersebut.
3. Blangko yang minim dan sangat berdampak pada proses pencetakan KTP-el sehingga membuat masyarakat menunggu dalam pencetakan.
4. Proses perekaman belum selesai secara optimal oleh masyarakat karna tingkat kepedulian masyarakat masih kecil sehingga jika ada keperluan mendesak saja mereka merekam dan mencetak KTP-el tersebut padahal KTP-el ini wajib dibuat jika sudah berumur 17 tahun ketas/sudah menikah/pernah menikah.

Pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi, setiap hari jam kerja para pegawai honorer memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang mempunyai keperluan untuk membuat KTP-el, KK, Akte Kelahiran, Akta Kematian, surat domisili dan surat dokumen lainnya. Setiap harinya para pegawai melayani masyarakat lebih dari 100 orang masyarakat kuansing yang datang dari berbagai kecamatan untuk melakukan pengurusan berbagai macam dokumen yang harus dilengkapi baik itu untuk keperluan keluarga maupun untuk keperluan lainnya. Berikut adalah jumlah penduduk wajib membuat KTP-el di kabupaten kuantan singingi.

Dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi dalam proses pembuatan KTP-el. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan ( efektif ) dan penulis tertarik untuk menyusun usulan penelitian dan mengambil judul :**“Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”**

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara**

Tugas mengelola kebijakan dan melaksanakannya untuk mencapai tujuan disebut administrasi. Dalam arti sempit, administrasi merujuk pada tugas-tugas yang bersifat teknis, seperti mencatat, menulis surat, mengetik, pembukuan ringan, membuat agenda, dan lain sebagainya. Dalam definisi yang paling luas, administrasi adalah proses bekerja sama dengan dua individu atau lebih untuk mencapai tujuan sambil memanfaatkan infrastruktur yang sudah ada.

Menurut Nigro dalam (Listyaningsih, 2014) Ketiga departemen pemerintahan legislatif, eksekutif, dan yudikatif—bekerja sama dalam penyelenggaraan negara, sebuah upaya kolaboratif di mana ketiga departemen tersebut memainkan peran penting dalam merancang kebijakan publik yang kemudian dimasukkan ke dalam sistem politik.



Menurut Anggara mengemukakan Ilmu Administrasi Negara diturunkan dari ibu dan ayah politik. Adapun Ciri-ciri Administrasi Negara yang dikemukakan oleh Felix A. Nigro dan L. Loyd G. Nigro dalam (Pasolong, 2017) sebagai berikut :

- a. Kerjasama kelompok dalam konteks pemerintahan.
- b. Mengkaji departemen eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam pemerintahan serta keterkaitannya.
- c. Terlibat dalam proses politik karena mempunyai pengaruh yang signifikan dalam pembuatan kebijakan publik.

Menurut Syafie memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut :

- a. Administrasi negara adalah proses pelaksanaan undang-undang yang disahkan oleh badan-badan politik yang bersifat perwakilan.
- b. Koordinasi upaya individu dan kolektif untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dikenal sebagai administrasi negara. Hal ini sebagian besar mengacu pada tugas rutin pemerintah.
- c. Kesimpulannya, administrasi negara adalah suatu prosedur yang berhubungan dengan undang-undang, mengelola sejumlah besar kemampuan dan metode, dan memberikan kepada banyak orang tujuan dan arah.

### **2.1.2 Teori/Konsep Organisasi**

Menurut Robbins dalam (Budiharjo, 2014) menyiratkan bahwa organisasi adalah sekelompok entitas sosial yang berkolaborasi terus-menerus dan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Entitas-entitas ini sengaja dikoordinasikan dalam batas-batas yang cukup jelas.

Menurut Hasibuan (Hasibuan, 2017) Sistem asosiasi resmi terdiri dari dua atau lebih individu yang berkolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa organisasi terdiri dari individu-individu yang berkolaborasi untuk mencapai tujuan tertentu dalam jangka waktu yang ditentukan dan memiliki tujuan yang sama untuk mencapai target sistem.

Gagasan utama di balik teori organisasi adalah bahwa suatu organisasi terdiri dari individu-individu yang saling menugaskan tugas secara terorganisir untuk memberikan parameter bagi tujuan yang ingin mereka capai bersama. Ketika membangun sebuah organisasi, tidak ada perspektif yang lebih baik selain memastikan bahwa organisasi tersebut seefektif dan seefisien mungkin dalam mencapai tujuannya. Pengaturan di bawah ini akan dibahas bentuk-bentuk organisasi pada umumnya yaitu :

#### **a. Organisasi Garis**

Organisasi garis, di mana setiap orang melapor kepada atasannya dan mengetahui identitas atasannya, adalah jenis organisasi yang paling umum.

#### **b. Organisasi Staf**

Pejabat dalam organisasi kepegawaian tidak mempunyai kendali atau tanggung jawab langsung terhadap komponen struktur organisasi yang ada saat ini. Sebaliknya, mereka beroperasi dalam kapasitas memberi nasihat dan administratif. Namun tujuan utamanya adalah untuk mendukung pengambilan keputusan bagi para pemimpin.

#### **c. Fungsi Organisasi**

Perusahaan membutuhkan ahli yang menjalankan gagasan spesialisasi berdasarkan fungsinya, atau yang dikenal sebagai otoritas fungsional, dalam perusahaan yang rumit saat ini.



d. Fungsi Staf, Lini, dan Organisasi

Masing-masing sektor di bawah kepemimpinan puncak menerima wewenang dan tanggung jawab khusus sesuai bidangnya, dengan tugas-tugas ini dikoordinasikan.

e. Matriks organisasi

Dalam struktur organisasi matriks, organisasi fungsional dan struktur organisasi garis digabungkan. Misalnya, seorang manajer atau supervisor dapat melapor kepada atasan fungsional dan manajer unit/produk.

F. Organisasi Divisi

Struktur organisasi dibagi menjadi beberapa divisi, dengan masing-masing manajer melapor langsung kepada manajemen puncak divisi tersebut.

### **2.1.3 Teori/Konsep Sumber Daya Manusia**

Menurut Afandi (Afandi, 2018) Ilmu dan seni mengelola peran dan hubungan tenaga kerja secara efisien dan berhasil untuk memenuhi tujuan bisnis, tenaga kerja, dan masyarakat secara keseluruhan dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia. Menarik, memilih, mengembangkan, memelihara, dan memanfaatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan pribadi atau perusahaan dikenal sebagai manajemen sumber daya manusia.

Menurut Irmayani (Irmayani, 2021) Disingkat HRM, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau teknik mengelola peran dan hubungan sumber daya individu (tenaga kerja) secara efisien dan efektif yang dapat digunakan secara ideal untuk mencapai tujuan (goals) perusahaan, karyawan, dan masyarakat. sepenuhnya.

Menurut Sondang P. Siagian (Siagian, 2014) Mengemukakan Sumber daya manusia adalah orang-orang yang mampu, mau, dan siap membantu dalam mencapai tujuan perusahaan. Agar bisnis atau organisasi mana pun berhasil, sumber daya diperlukan. Sumber daya adalah sumber kekuatan, energi, dan tenaga yang diperlukan untuk mencapai kekuatan tindakan dan aktivitas.

### **2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan**

Salah satu pendorong utama inisiatif kepuasan pelanggan adalah layanan, yang merupakan persyaratan yang harus dimaksimalkan baik oleh individu maupun perusahaan karena jenis layanan yang diberikan menunjukkan kualitas orang atau entitas yang memberikannya. Seseorang, kelompok, atau organisasi yang melakukan pelayanan melakukan hal tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya, semua orang memerlukan pelayanan; bahkan, bisa dikatakan bahwa pelayanan adalah bagian intrinsik dari keberadaan manusia, yang terjadi dimana-mana dan bahkan dalam kelompok (organisasi). Dalam hal ini, proses tersebut akan menghasilkan layanan sebagai produk, yang selanjutnya ditawarkan kepada klien.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2017) mengklaim bahwa melayani orang lain adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Sementara itu, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Harbani Pasolong, 2017 : 147), mengemukakan bahwa jasa adalah segala jenis kegiatan yang berbentuk barang atau jasa dan dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut (Hayat, 2017) Memberikan hak-hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya sebagaimana ditentukan oleh undang-undang disebut dengan melayani mereka. Melayani orang yang menerima pelayanan



berarti memenuhi keinginan atau kepentingannya dengan cara yang memuaskan dan menguntungkannya. Ini juga bisa berarti menganggap serius orang yang menerima layanan.

### **2.1.5 Teori/Konsep Efektivitas**

Ukuran efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Kata "efektif" berasal dari kata "efektif", yang berarti tepat sasaran dan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hasil utilitas atau hasil pencapaian adalah istilah lain untuk efektivitas. Perbandingan antara harapan dan kenyataan menentukan efektivitas. Faktor lain yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu sistem adalah efektivitasnya.

Menurut (Steers, 2015) Efektivitas diartikan sebagai pelaksanaan tugas secara tepat, tepat waktu, tidak memihak, dan sepenuhnya sejalan dengan tujuan organisasi. Karena keberadaan dan perkembangan individu yang terlibat dapat memungkinkan organisasi melaksanakan tujuan dan melaksanakan kewajibannya dengan tingkat ketahanan yang tinggi, maka efektivitas menjadi tujuan setiap organisasi yang didirikan atau dikembangkan. Suatu organisasi berfungsi sebagai wadah proses sekelompok individu bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan, dan diperlukan manajemen untuk membina kerjasama tersebut.

Salah satu fungsi manajemen tersebut adalah pengawasan.

Menurut Gibson dalam (Wadjdi, 2022) yang menjelaskan pengukuran efektivitas yaitu :

1. Perbandingan (rasio) antara input dan output disebut efisiensi. Oleh karena itu, efisiensi didefinisikan sebagai pencapaian tujuan tertentu dengan masukan sesedikit mungkin atau memaksimalkan keluaran dengan sejumlah masukan tertentu.
2. Ukuran kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah tingkat kepuasannya. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana seseorang merasa puas dengan kinerja sehubungan dengan harapannya.
3. Keunggulan adalah kemampuan organisasi dan anggotanya untuk bersaing terhadap perubahan yang ada. Menciptakan barang-barang yang disesuaikan dengan kinerja yang mengungguli pesaing dapat memberikan keunggulan dalam persaingan.
4. Kemampuan suatu organisasi untuk meningkatkan tingkat kapasitasnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat diukur dari perkembangannya. Pembangunan adalah metrik yang menunjukkan kapasitas dan kewajiban organisasi untuk meningkatkannya

### **2.1.6 Teori/Konsep Kartu tanda Penduduk Elektronik (KTP-el )**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Pasal 1 berbunyi sebagai berikut: Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional adalah Kartu Tanda Penduduk yang memiliki spesifikasi dan format Kartu Tanda Penduduk Nasional dengan system pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota”.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Tujuan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan KTP-el untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP-el untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional. Fungsi dan manfaat dari KTP- EL merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.

- a. Mencegah adanya pemalsuan.
- b. Mencegah adanya penggandaan KTP-el.
- c. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain. Pengidentifikasi untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP-el ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.
- d. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara

### **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan tingkatan deskriptif dan menggunakan analisis kuantitatif.

Menurut Fraenkel dan Wallen dalam (Triningtyas, 2017) Penelitian survei adalah penelitian apa pun yang menggunakan wawancara atau kuesioner untuk mengumpulkan data dari sampel guna menggambarkan berbagai aspek populasi.

Menurut (Sugiyono, 2017) Tujuan pendekatan penelitian kuantitatif yang berlandaskan positivisme adalah mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian untuk melakukan penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu. Penelitian yang bersifat kuantitatif menghasilkan pengukuran dan data pendukung. Informasi dalam penelitian ini sesuai dengan apa yang dibutuhkan dalam menyiapkan pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut analisis saya sebagai peneliti berdasarkan rekapitulasi hasil dari semua indikator Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kalau dijawab responden sudah mengatakan baik namun berdasarkan observasi peneliti dilapangan ditemui kendala dalam proses pelayanan pencetakan KTP-el memang belum sepenuhnya berjalan dengan baik, terlihat dari kendala-kendala yang terjadi dilapangan dalam proses pencetakan KTP-el yakni nya masih kurangnya efesiensi dalam proses pembuatan KTP-el ini disebabkan Jaringan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) yang sering bermasalah sehingga menghambat pencetakan KTP-el untuk segera diselesaikan, kurang memadainya sarana dan prasarana seperti alat pencetakan KTP-el yang hanya satu sehingga membuat para pegawai bergantian untuk menggunakan alat tersebut, minim blanko yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Proses perekaman belum selesai secara optimal oleh masyarakat karna tingkat kepedulian masyarakat masih kecil sehingga jika ada keperluan mendesak saja



mereka merekam dan mencetak KTP-el tersebut padahal KTP-el ini wajib dibuat jika sudah berumur 17 tahun ketas/sudah menikah/pernah menikah. Dalam pembahasan penelitian ini, peneliti selain menggunakan hasil koesioner yang peneliti berikan kepada responden, peneliti juga melakukan pengamatan dan analisa tersendiri, analisa peneliti menggambarkan dan memperhatikan setiap kegiatan administrasi yang dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, yang mana peneliti menganalisa kegiatan administrasi pelayanan tersebut sewaktu peneliti melakukan urusan proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), selain itu juga, berdasarkan informasi dari masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, memang untuk kegiatan pencetakan KTP-el masyarakat harus menunggu sekitar 3 sampai 4 jam bahkan sampai dua hari jika ada kendala di jaringan Disdukcapil.

Solusi dari peneliti untuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar menyediakan pelayanan yang efektif kedepannya.

1. Optimalkan sistem informasi tingkatkan efesiensi dengan memastikan bahwa sistem informasi dan perangkat lunak yang digunakan untuk pencetakan KTP-el beroperasi dengan optimal. Pembaruan teknologi dapat meningkatkan kecepatan dan akurasi proses.
2. Penerapan sistem antrian online Terapkan sistem antrian online untuk mengelola waktu dan meminimalkan waktu tunggu di lokasi pelayanan.
3. Peningkatan kapasitas peralatan pastikan bahwa peralatan pencetakan KTP-el, seperti printer dan mesin lainnya, memiliki kapasitas yang mencukupi untuk menangani pemesanan dengan cepat, pemeliharaan rutin juga diperlukan.
4. Monitoring dan evaluasi rutin lakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap proses pencetakan KTP-el, identifikasi dan perbaiki hambatan yang mungkin muncul dalam alur pelayanan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dilapangan dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan sudah Efektif. Berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan memang sudah Efektif. Tinggal perlu ditingkatkan lagi sistem jaringan, ketersediaan blanko dan alat pencetakan KTP-el yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka penulis menyarankan beberapa hal berikut :

1. Tingkatkan efesiensi dengan memastikan bahwa sistem informasi dan perangkat lunak yang digunakan untuk pencetakan KTP-el beroperasi dengan optimal.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

2. Memberikan informasi secara terbuka tentang persyaratan dan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
3. Meningkatkan kompetensi pegawai dalam melayani masyarakat serta penambahan tenaga honorer atau pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.
4. Serta meningkatkan sumber daya anggaran untuk menunjang kebutuhan alat pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
5. Membuat program perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). setiap tahun bagi yang belum melakukan perekaman di setiap kecamatan serta sekolah SLTA sederajat di Kabupaten Kuantan Singingi.
6. Menambah stok blanko agar tidak habis saat pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
7. Melakukan kerjasama dengan pemerintahan Desa dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el).

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimah kasih yang tiada henti kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu serta saudara dan saudari penulis yang telah memberi semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Universitas Islam Kuantan Singingi tempat penulis menimba ilmu, ucapan terimah kasih kepada ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara dan juga dosen pembimbing II penulis, bapak Desriadi, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing I penulis, bapak dan ibuk dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, serta teman-teman seperjuangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator*. Yogyakarta: Janafa Publishing.
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sikses.
- Hasibuan, M. S. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Irmayani. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Listyaningsih. (2014). *Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Indra Prahasta.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Siagian. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Steers, M. R. (2015). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.

Triningtyas, D. A. (2017). *Survey Permasalahan Bimbingan dan Konseling*. Jawa Timur: CV Ae Media Grafika.

Wajdi, F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Publik*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.

**Sumber Lain :**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional