

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

1.1 Kajian Pustaka

Sebagai acuan penulis mengangkat judul penelitian “Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai” berikut ini penulis kemukakan konsep atau teori-teori yang mengandung serta berkaitan dengan variabel yang diteliti untuk membantu pemecahan permasalahan yang terjadi antara lain sebagai berikut :

1.1.1 Teori Pemerintahan

Dalam penyelenggaraan pelayanan, kedudukan dan peranan pemerintah sangat penting dan menentukan. Oleh karena itu pemerintah harus mampu secara optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan untuk dapat memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan masyarakat.

Pemerintahan menurut Syafiie dan Azikin adalah :

Sekelompok orang tertentu yang secara baik dan benar serta indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dan masyarakat, antar departemen dan unit dalam tubuh pemerintahan itu sendiri. Sedangkan ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, Yudikasi, dan eksekusi dalam hubungan pusat dan daerah antar, Lembaga serta

yang memerintah dan yang diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintah.¹

Ndraha mendefinisikan Pemerintah adalah organ yang berwenang. Memproses pelayanan publik memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintah hingga setiap anggota masyarakat yang di perintah.²

Menurut Rosental ilmu pemerintah adalah ilmu yang mengguluti studi tentang penunjukan cara kerja kedalam dan keluar struktur dan proses pemerintah umum.³ Kemudian menurut Poeljo ilmu pemerintah dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintah umum ini disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.⁴

Departemen Dalam Negeri mendefinisikan pemerintah sebagai kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara. Kemudian menurut Ndraha pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berpungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang disebut dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat.⁵

¹ Syafiie, Inu Kencana, 2002. Ilmu Pemerintahan. Bandung, Mandar Maju. Hal 67

² Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology Beberapa Konstruksi Utama*. Jakarta, Sirao Credentia Center. Hal 6

³ Syafiie, Inu Kencana, 2002. Ilmu Pemerintahan. Bandung, Mandar Maju. Hal 21

⁴ Ibid

⁵ Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta. Hal 36

Menurut Ndraha fungsi pemerintah adalah jenis tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan .dalam menjalankan roda pemerintah,pemerintah mempunyai 3 fungsi utama yaitu:

1. Fungsi Pengaturan

Fungsi pengaturan ini dilakukan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan yang akan mengatur hubungan dalam masyarakat.

2. Fungsi Pembayaran

Fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintah.

3. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintah dan cukup beragam,dengan adanya fungsi ini di harapkan pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi masyarakatnya.⁶

2.1.2 Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan, Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata Administrasi, yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan lain sebagainya yang bersifat teknis ke tatauusahaan. Dalam arti luas, Leonard D.White⁷ menjelaskan administrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar dan kecil yang

⁶ Ibid Hal 57

⁷ Handayani. 1980. *Pengantar Ilmu administrasi*. Jakarta Rineka cipta. Hal 2

pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen. Dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Setiap penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang di mintak oleh pemerintah desa atau kelurahan dalam rangka pengisian administrasi penduduk.⁸

2.1.3. Teori Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses yang berlangsung terus menerus. Pelaksanaan pelayanan itu dapat diukur serta dapat diterapkan standar baik atau buruknya. Dengan adanya standar dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pokok-pokok yang dilayani.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang ada seharusnya. Karena pelayanan

⁸ Widjaja, HAW . 2003 . Otonomi Desa . Jakarta . Rineka Cipta. hal 105

berlaku sebagai penghubung maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu system kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangkan usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.⁹

Menurut Aries Djaenuri, pelayanan yang memuaskan mngandung empat unsur yaitu:

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan .
2. Mendapatkan perlakuan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang atatus atau kedudukan seseorang.¹⁰

Selanjutnya menurut Vincent G Persz ada sepuluh dimensi dalam memberikan pelayanan yang perlu diperhatikan, yaitu:

⁹ Moenir, AS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, Bumi Aksara. Hal 12

¹⁰ Djaenuri, Aries,2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta, Bumi Aksara. Hal 34

1. Kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu yang diharapkan yang berkaitan dengan waktu proses penyelesaiannya, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau generasi dan menangani keluhan.
2. Akurasi pelayanan yaitu berkaitan dengan rahabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, yaitu personil yang berada digaris depan yang berintegritas langsung dengan masyarakat tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria dan gesit.
4. Tanggung jawab yaitu dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan masyarakat eksternal.
5. Kelengkapan yaitu pelayanan yang menyangkut lingkup pelayanan, ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudian mendapatkan pelayanan yaitu kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan banyaknya outline, petugas melayani dan fasilitas pendukung.
7. Variasi model pelayanan yaitu berkaitan dengan motivasi untuk pola-pola baru pelayanan.
8. Pelayanan pribadi yaitu berkaitan dengan yang memberikan, menanggapi kebutuhan khas.

9. Kenyamanan memperoleh pelayanan yaitu berkait dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan ketersediaan data dan informasi dan petunjuk-petunjuk.
10. Atribut pendukung pelayanan yaitu dapat berupa ruang tunggu yang cukup bagi penerima pelayanan.¹¹

2.1.4. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat di defenisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹²

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa inggris “ Public ” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Dari devenisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas dalam memenuhi publik secara efektif dan efesien.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di defenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada perinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah

¹¹ Garves, Vincent, 1993. Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep – Konsep Kualitas Jakarta, PT. Gramedia. Hal 46

¹² Moenir, AS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, Bumi Aksara. Hal 17

pusat dan di daerah dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³

Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹⁴

Kemudian Sinambebe menjelaskan secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

¹³ Ratminto & Septi, Atik Winarsih, 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta, Pustaka Pelajar. Hal 5

¹⁴ Sinambela, Lijan Poltak, 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta, Sinar Grafika Offset. Hal 108

4. Partisipasif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan ,dan harapan masyarakat.
5. Kesamaam hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.¹⁵

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atas masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan

¹⁵ Sinambela, Lijan Poltak, 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta, Sinar Grafika Offset. Hal 6

pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang –undangan (Kepmenpan No Tahun 2004).

Menurut Moenir banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai yang didapat oleh masyarakat antara lain:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem prosedur dan metode kerja yang tidak memadai , sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi ,sehingga terjadinya simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih, atau tercecernya suatu tugas.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.¹⁶

Keempat hal di atas tersebut yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan dari aparat pemerintah. Sebagai pihak yang ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, maka pelayanan yang mereka inginkan ialah seperti menurut Moenir:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan cepat, tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.

¹⁶ Moenir, AS. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta, Bumi. Aksara. Hal 40 – 41

2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa guru, sindiran atau uraian kata lain semacam itu yang adanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan untuk dinas atau alasan kesejahteraan.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertip dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur yang terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.¹⁷

Secara lebih rinci, indikator-indikator sistem pelayanan publik tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Transparansi

Menurut Mahmudi menjelaskan defenisi transparasi sebagai pemberian pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan sediakan secara memadai serta mudah dimengerti.¹⁸ Hal ini berarti transparasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum dan wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui. Dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

2. Accountability

¹⁷ Ibid Hal 4

¹⁸ Mahmudi .2005. Sistem Pelayanan Publik . Jakarta Rineka Cipta Hal 234.

Akuntabilitas dijelaskan oleh Mahmudi bahwa: "pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan". Akuntabilitas merupakan acuan kepada seberapa besar kebijakan dan kegiatan publik dapat dipertanggungjawabkan. Kinerja organisasi publik atau penyelenggara pelayanan dinilai baik apabila seluruhnya atau setidaknya sebagian besar kegiatan didasarkan pada upaya-upaya memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Kondisional dijelaskan oleh Sinambela merupakan "pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa kondisional merupakan suatu kondisi yang sesuai dengan kemampuan antara pemberi dan penerima pelayanan yang tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipasif

Menurut Sinambel Partipasif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, bahwa partisipasif merupakan sikap para pemberi pelayanan selain membrikan pelayanan terhadap masyarakat juga mendorong serta masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan , dan harapan masyarakat.

Terdapat beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain 1) *Propesonal and skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang di butuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional 2) *Reputation and Credibility*, yaitu pelanggan meyakini bahwa operasi dan penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan atau biayanya.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang- kurangnya meliputi :

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan.

Hasil pelayanan yang di terims sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

f. Kopetensi Petugas Pemberi pelayanan.

Kopetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.¹⁹

1.1.5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Budiarmo mendefinisikan kualitas pelayanan (*ubservice quality*) Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.²⁰

Sedangkan menurut Wyckof menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat kesempurnaan tersebut memenuhi keinginan pelanggan.²¹

Menurut Zeithamal menyatakan kelima di mensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. Bukti langsung, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang di janjikan.

¹⁹ KepMenPan Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

²⁰ Budiarmo .2001 . pengukuran tingkat kepuasan pelanggan . Jakarta Hal.47

²¹ Fandy Tjiptono, 2000. Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta Hal.52

- c. Daya tangkap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sikap dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko maupun keragu-raguan.
- e. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan para pelanggan.²²

Goetch dan Davis mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan, yang memenuhi atau melebihi harapan. dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tuntunan informasi, pemerintah yang menganut demokrasi modern adalah pemerintah yang berusaha memenuhi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.²³

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat atau rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu dari tujuan *publik service* atau kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif dari masyarakat terhadap pelayanan publik baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayanan merupakan bagian yang penting yang perlu mendapatkan perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan sebagian tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan . karena itu,

²² Zulian, Yamit. 2004. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat. Hal. 64

²³ Ibid Hal 14

tingkat kualitas pelayanan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang menyangkut dengan kepuasan.

Menurut Dwiyanto ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yaitu:

1. Sikap petugas
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Fasilitas Pelayanan
5. Biaya pelayanan²⁴

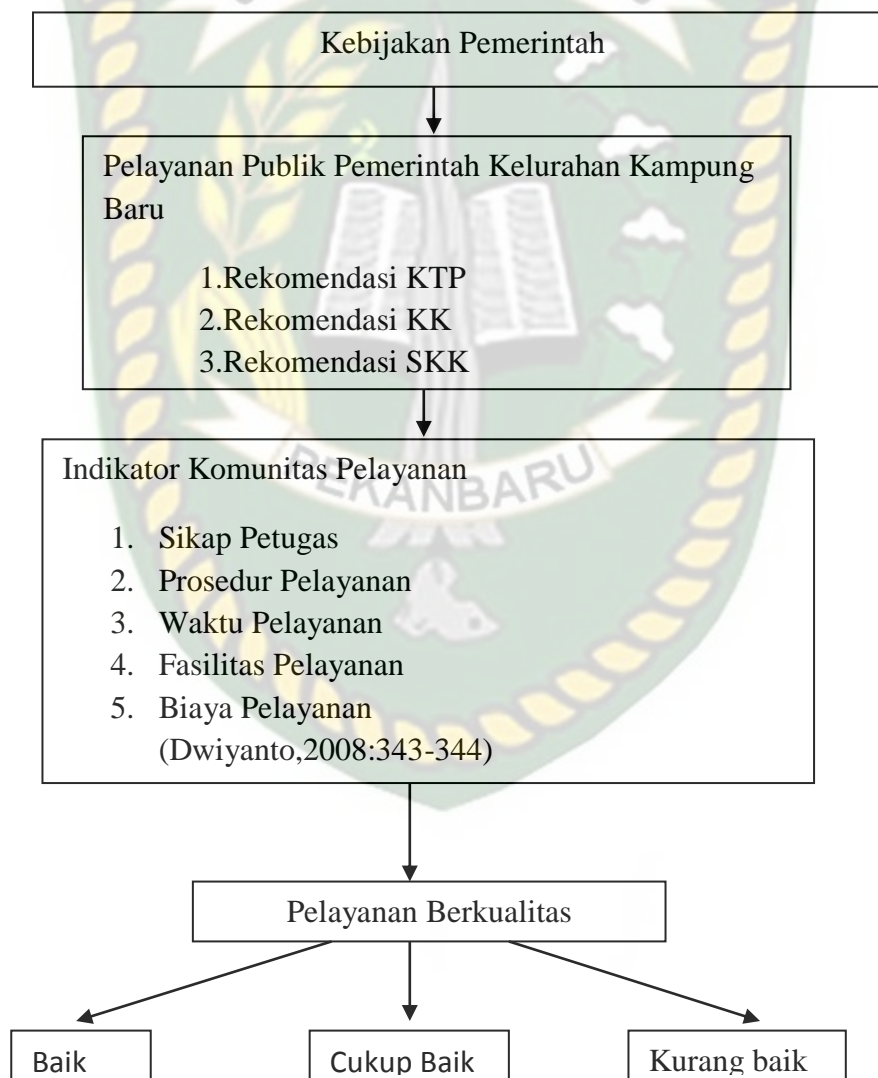
Membuat hasil pengukuran setiap orang akan bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaan, dan dapat membandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi serta memutuskan apa yang telah dilakukan untuk melakukan perbaikan berdasarkan dari pengukuran kinerja tersebut. Pengukuran juga menyebabkan orang merasa berprestasi, rasa berhasil, serta dapat menentukan standar kinerja.

²⁴ Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan good governance melalui pelayanan Publik. Gadjah Mada Hal 243-244

2.2. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, maka keperluan uraian alur pikiran yang mendasar dalam penelitian ini.

Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Penelitian Tentang Analisa Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kapur Kota Dumai.



2.3. Konsep Operasional

Untuk mempermudah tulisan dalam melaksanakan kegiatan penelitian dan menghindari kesalahan atau pemahaman dalam proses penelitian ini maka penulis perlu mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sabagai berikut:

1. Pemerintah adalah sekelompok orang tertentu yang ssecara baik dan benar secara indah melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu dalam mengkoordinasikan, memimpin dalam hubungan antara dirinya dan masyarakat, antar departemen dan unit dalam tubuh pemerintah itu sendiri.
2. Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kampur Kota Dumai adalah memimpin, melaksanakan, mengkoordinasikan, merumuskan tujuan dan sasaran penyelenggaraan urusan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan diwilayah Kelurahan.
3. Pelyanan publik adalah segala bentuk Jasa pelayanan, baik dalam bentuk barabg publik maupun jasa publik yang peda perinsifnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kampur Kota Dumai rangkaupaya pemenuhan kebutuhanmasyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Sikap Petugas merupakan sikap, kepedulian dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik. Sikap petugas ini diukur dengan memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berdasarkan kepada keadilan, keramahan serta kepedulian petugas pelayanan dalam memberi jasa pelayanan kepada masyarakat.

5. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur ini diukur dengan memperhatikan sejauh mana para petugas mampu memberikan informasi pelayanan yang memberikan kemudahan dalam memberikan rekomendasi KTP, KK dan SKK kesesuaian dengan SOP yang ada.
6. Waktu pelayanan yaitu dengan mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya serta adanya ketentuan mengenai jadwal/waktu pelayanan.
7. Kualitas pelayanan yaitu kondisi sarana dan perasarana pelayanan yang ada pada Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kampur Kota Dumai. ini merupakan komponen utama dalam melaksanakan sebuah kegiatan pelayanan meliputi kelengkapan sarana dan perasaranan ,sistem antrian serta tersedianyan ruang tunggu yang nyaman.
8. Biaya pelayanan merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah di tetapkan oleh pihak Kantor Lurah Kampung Baru Kecamatan Bukit Kampur Kota Dumai, keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.

2.4. Konsep Variabel

Tabel II. 1 : Konsep Variabel Penelitian Tentang Analisa Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Bukit Kampur Kota Dumai.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Objek Layanan		
1	2	3	4	5		
<p>Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk satus pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (undang-undang No 25 tahun 2009)</p>	<p>Pelayanan</p>	1.Sikap Petugas	a.Keramahan Petugas	KTP		
				b.Kepedulian Petugas	KK	
						SKK
		2.Prosedur Layanan	a.Informasi prosedur			
			b.Kesesuaian pelayanan dengan SOP			
		3.Waktu Layanan	a.Ketetapan waktu pelayanan			
			b.Jadwal/waktu Pelayan			
		4.Fasilitas Pelayanan	a.Kelengkapan sarana dan prasarana			
			b.Ruangan tunggu yang nyaman			
		5.Biaya pelayanan				

Sumber : data olahan lapangan 2016