

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENERAPAN PRINSIP PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG  
PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN CATATAN SIPIL  
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Ilmu Administrasi Publik  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**SELLA PITALOKA**

**NPM : 137110603**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Sella Pitaloka  
NPM : 137110603  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Usulan Penelitian : Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Format Sistematika dan pembahasan materi masing – masing bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan – ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 28 April 2020

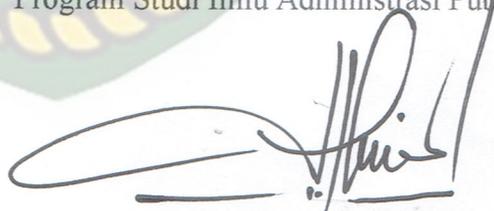
Turut Menyetujui:

Pembimbing I

Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Prof. H Sofian Hamim.,SH.,M.Si



Hendry Andry, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Sella Pitaloka  
NPM : 137110603  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Usulan Penelitian : Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relative telah memenuhi ketentuan – ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji Ujian Konferehensi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Ketua



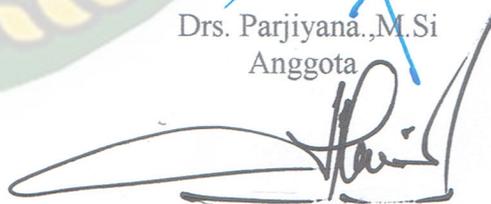
Prof. H Sufian Hamim.,SH.,M.Si

Pekanbaru, 28 April 2020

Sekretaris

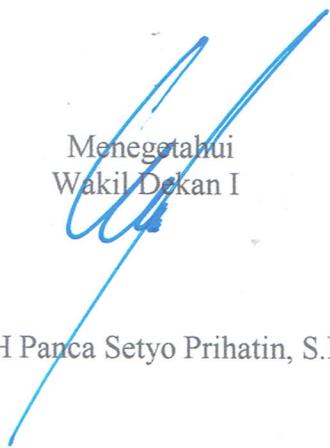


Drs. Parjiyana.,M.Si  
Anggota



Hendry Andry, S.Sos, M.Si

Mengetahui  
Wakil Dekan I



Dr. H Panca Setyo Prihatin, S.IP,M.Si

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

=====

**BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: *169* /UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 25 April 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, senin tanggal, 27 April 2020 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian komprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Sella Pitaloka  
NPM : 137110603  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : **Penerepan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru..**

Nilai Ujian : Angka : " *81,3* " ; Huruf : " *A-* "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Sufian H. ., M.Si.	Ketua	1.
2.	Drs. Parjiyana, M,Si	Sekretaris	2.
3.	Hendry Andry, S.Sos., M.Si.	Anggota	3.
4.	Eko Handrian, S.Sos., M.Si.	Notulen	4.

Pekanbaru, 27 April 2020  
An. Dekan,

**Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sella Pitaloka  
NPM : 137110603  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Usulan Penelitian : Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 30 April 2020

An. Tim Penguji  
Sekretaris

Ketua

Prof. H Sofian Hamim.,SH.,M.Si

Drs. Parjiyana., M.Si

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Dr. H Panca Setyo Prihatin, S.IP,M.Si

Prodi Ilmu Administrasi Publik

Hendry Andry, S.Sos, M.Si

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmannirohim,

Karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk naskah skripsi yang sederhana ini kupersembahkan sebagai sedikit tanda bakti dan ucapan terimakasih ku kepada segenap hamba Allah yang kutuliskan berikut ini yang telah banyak berjasa dalam perjalanan kehidupanku sampai saat ini.

Khusus untuk **Ayahda Petro** Bersama **Ibunda Martini** yang tercinta. Terimakasih atas seluruh limpahan kasih sayang yang tidak terbatas yang telah beliau curahkan kepadaku, semoga Allah Swt tetap melimpahkan rahmat dan karunia yang tiada terputus kepada Beliau, amin.

Kepada yang tersayang suamiku **Zukri Misran** yang telah membantuku baik materil maupun moril serta memotivasi ku dalam menyelesaikan studi. Terimakasih ata semua bantuan yang telah dierikan, semoga Allah Swt. Mencatatnya sebagai amal baik Beliau dan membalasnya dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin....

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampungkan Skripsi ini yang penulis beri judul “ **Penerapan Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru**”. Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar sarjana pada jurusan pada jurusan Ilmu Administrasi program studi Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menempuh wawasan penulis tentang ilmu – ilmu sosial dan ilmu politik.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terimakasih yang setulus- tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.si selaku Dekan FISIPOL Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.sos, M.si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan seluruh dosen jurusan ilmu administrasi publik yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan sangat membantu penulis dalam menulis skripsi ini.
4. Ibu Nurmasari, S.sos, M.si selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Bapak Prof. Dr. Sufian Hamim, S.H.,M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu dan mebagi pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini terhadap apa yang telah di arahkan.
6. Terkhusus dan istimewa ucapan terimakasih yang tiada hingga penulis persembahkan kepada ayahanda Petro, Ibunda Martini dan Suamiku Zukri Misran yang selalu memberikan semangat, limpahan kasih sayang yang

tiada henti dan selalu memberikan do'a serta dukungan, memberikan peralatan dalam menunjang selesainya skripsi ini.

7. Teman – teman seperjuangan Angkatan 2013 terutama jurusan Administrasi Publik, serta rekan – rekan yang telah memberikan dukungan penuh kepada saya yang tidak dapat saya cantumkan disini.

Naskah skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif dari semua pihak yang telah membaca penelitian ini, untuk kesempurnaan skripsi penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, April 2020

Penulis

Ttd

Sella Pitaloka

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 Konsep dan Teori Administrasi Publik.....	9
2.1.2 Konsep dan Teori Organisasi Publik.....	13
2.1.3 Konsep dan Teori Manajemen Publik .....	18
2.1.4 Konsep dan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
2.1.5 Konsep dan Teori Pelayanan Publik .....	29

2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Konsep Operasional dan Operasionalisasi Variabel .....	34
2.4.1 Konsep Operasional .....	34
2.4.2 Operasionalisasi Variabel.....	36
2.5 Teknik Pengukuran .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Populasi dan Sampel .....	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Teknik Penarikan Sampel .....	40
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5.1 Data Primer .....	40
3.5.2 Data Sekunder .....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.1 Kuisisioner.....	42
3.6.2 Wawancara.....	42
3.6.3 Observasi.....	42
3.6.4 Studi Dokumentasi.....	42
3.7 Teknis Analisis Data .....	43
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian .....	43
<b>BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Keberadaan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pekanbaru.....	44
4.2 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pekanbaru .....	45
4.3 Struktur Dan Bagan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pekanbaru .....	56
4.4 Kompetensi Aparatur .....	57
4.5 Sarana, Prasarana Atau Fasilitas.....	59

<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Analisis Indikator Variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru .....	59
5.1.1 Indikator Kesederhanaan Pelayanan .....	59
5.1.2 Indikator Kejelasan Pelayanan .....	60
5.1.3 Indikator Kepastian Waktu Pelayanan .....	62
5.1.4 Indikator Akurasi Pelayanan .....	63
5.1.5 Indikator Keamanan Pelayanan .....	65
5.1.6 Indikator Tanggung Jawab Pelayanan .....	66
5.1.7 Indikator Kelengkapan Saranan Prasarana Pelayanan .....	68
5.1.8 Indikator Kemudahan Akses Pelayanan .....	69
5.1.9 Indikator Kedisiplinan Pelayanan .....	72
5.1.10 Indikator Kenyamanan Pelayanan .....	72
5.2 Analisis Variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru .....	75
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Tahun 2013 - 2018.....	5
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
2.2 Operasional Variabel .....	54
3.1 Jumlah Sampel Penelitian .....	39
3.2 Jadwal Penelitian.....	43
4.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru .....	59
4.2 Sarana dan Prasana atau Fasilitas.....	60
5.1 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kesederhanaan Pelayanan .....	61
5.2 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kejelasan Pelayanan .....	63
5.3 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kepastian Waktu Pelayanan....	64
5.4 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Akurasi Pelayanan.....	66
5.5 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Keamanan Pelayanan .....	67
5.6 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Tanggung Jawab Pelayanan ....	68
5.7 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kelengkapan Sarana dan Prasarana .....	70
5.8 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kemudahan Akses Pelayanan	71
5.9 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kedisiplinan Pelayanan .....	73
5.10 Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kenyamanan Pelayanan .....	75
5.11 Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Indikator Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik .....	77

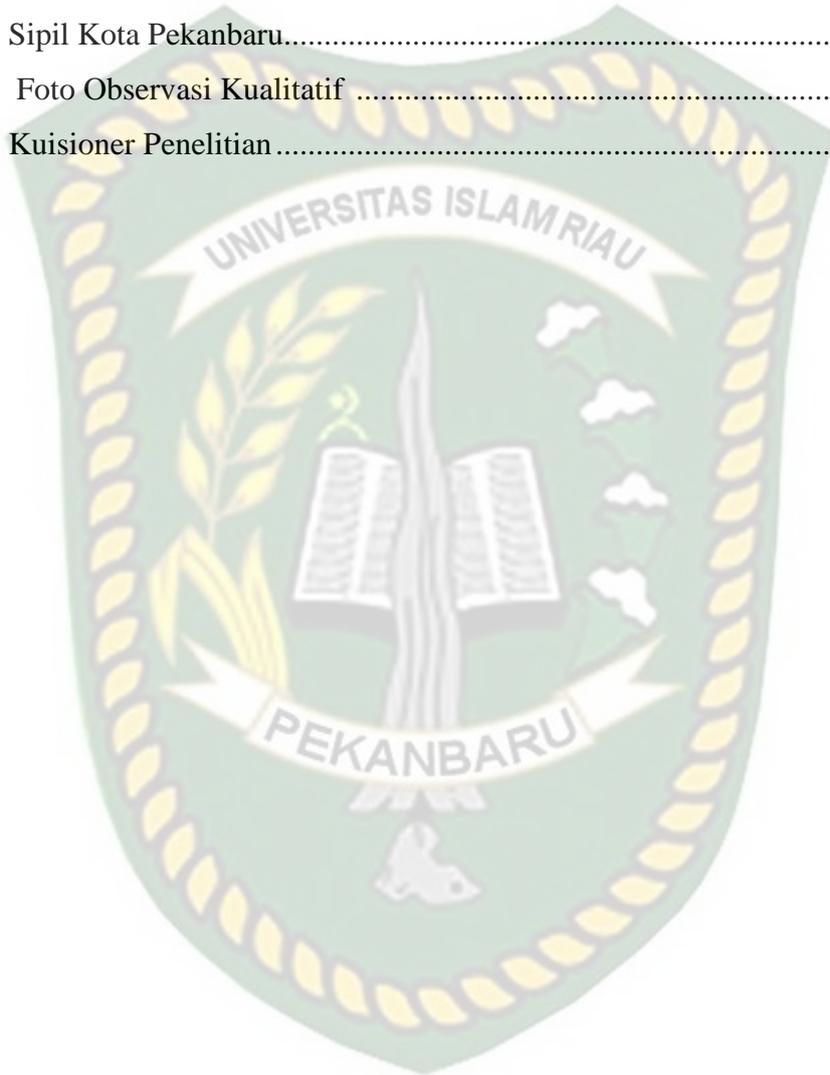
## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model organisasi Sebagai Sistem Terbuka Dari Bernard .....	18
2.2 Proses Manajemen Strategi dari Hunger dan Wheelen.....	20
2.3 Bentuk – bentuk Strategi dari Mintzberg .....	22
2.4 Model Manajemen Strategi Sistem Terbuka Hasil Penelitian Sufian .....	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	87
2. Foto Observasi Kualitatif .....	88
3. Kuisisioner Penelitian .....	91



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Sella Pitaloka  
NPM : 137110603  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Usulan Penelitian : Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian konferensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferensif yang telah saya ikuti serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 April 2020  
Pelaku Pernyataan,

Sella Pitaloka

**PENERAPAN PRINSIP PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG  
PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DAN CATATAN SIPIL  
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
PEKANBARU**

**ABSTRAK**

**Sella Pitaloka**

Tujuan penelitian untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif saling memperkuat. Pendekatan kuantitatif analisis statistik deskriptif, dengan metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari 42 responden dengan menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder yang relevan. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara terhadap 10 informan dan observasi terlibat untuk saling melengkapi pendekatan kuantitatif. Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori terlaksana atau 36 %, cukup terlaksana atau 45 % dan kurang terlaksana atau 19 %. Dari sepuluh indikator variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, hanya satu indikator prinsip keamanan pelayanan publik yang sudah terlaksana dengan baik atau 56 %. Hanya satu indikator prinsip kenyamanan pelayanan publik kurang terlaksana dengan baik atau 39 %. Delapan prinsip pelayanan publik yang lain sudah terlaksana dengan cukup baik atau 45 %, yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan. Indikator yang kurang terlaksana dengan baik yaitu prinsip kenyamanan. Karena itu di masa yang akan datang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru sebaiknya meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: Prinsip, Pelayanan, Publik, Kependudukan, Catatan Sipil, Pekanbaru

APPLICATION OF PRINCIPLES OF PUBLIC SERVICE PRINCIPLES IN THE  
POPULATION REGISTRATION SERVICE AND CIVIL NOTES OF  
POPULATION OFFICE AND CIVIL NOTICE OF PEKANBARU CITY

ABSTRACT

Sella Pitaloka

*The purpose of the study was to analyze and explain the application of the principles of public service in the Field of Population Registration and Civil Registration Services Office of the Population and Civil Registry Office of the City of Pekanbaru. This research uses quantitative and qualitative approaches to strengthen one another. A quantitative approach to descriptive statistical analysis, with survey methods. In survey research, information was collected from 42 respondents using a questionnaire and the collection of relevant secondary data. The qualitative approach was carried out by interviewing 10 informants and observations involved to complement the quantitative approach. Overall the implementation of the principles of public service at the Department of Population and Civil Registry of Pekanbaru City is in the category of implemented or 36%, quite implemented or 45% and less implemented or 19%. Of the ten variable indicators of the Application of Public Service Principles in the Office of Population and Civil Registry of the City of Pekanbaru, only one indicator of the principle of public service security has been implemented well or 56%. Only one indicator of the principle of public service convenience is less well implemented or 39%. The other eight principles of public service have been implemented quite well or 45%, namely: simplicity, clarity, time certainty, accuracy, responsibility, infrastructure, ease of access, and discipline. The indicator that is not well implemented is the principle of comfort. Therefore, in the future Pekanbaru City Population and Civil Registry Office should improve comfort in public services.*

*Keywords: Principles, Service, Public, Population, Civil Registry, Pekanbaru*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk di analisis, karena pelayanan bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga pengembangan seluruh spektrum intelegensi dalam penyelenggaraan tugas dari berbagai bidang instansi pada sebuah kantor pemerintah.

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau di sebut istilah pelayanan publik (*publik servise*), dimana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian sedangkan publik sebagai penerima pelayanan.

Dalam interaksi sebuah pengurusan pelayanan publik, hendaknya birokrasi pemerintah memperlihatkan penampilan yang transparan dan memberikan kepastian dalam melayani kepentingan publik dan tidak menyulitkan publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efesien.

Peranan birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik sangat penting dalam mengatur dan meyelesaikan suatu tugas pemerintahan atau melayani publik, dengan secara tepat dan cepat sehingga orientasi pemerintah kepada pihak publik bisa memenuhi kriteria, keinginan dan kepuasan publik.

Penyelenggaraan pemerintahan di kenal istilah *Good Government* dan *Good Governance*. *Good Government* adalah suatu kesepakatan menyangkut pengaturan

negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan swasta. Sedangkan *Good Governance* adalah suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *politican framework* bagi tumbuhnya aktifitas usaha. Secara sederhana *Government* berkaitan dengan aturan sedangkan *Governance* berkaitan pelaksanaan aturan. Secara umum pemerintah telah menerapkan *Good Government*, kini tinggal lagi aparat sipil negara untuk melaksanakannya.

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus melakukan pembenahan dalam upaya perbaikan dalam memberikan pelayanan karena pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap organisasi. Di Indonesia pihak yang sangat memegang peranan penting sebagai *public server provider* adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Alma (2005: 56) terdapat lima indikator kualitas layanan publik:

- a. Berwujud (*Tangible*)
- b. Empati (*Emphaty*)
- c. Keandalan (*Reliability*)
- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- e. Kepastian atau jaminan (*Assurance*)

Dalam rangka upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah dipandang perlu untuk melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansiyang mendapat banyak keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi organisasi, begitu juga sebaliknya apabila organisasi memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi organisasi itu sendiri.

Pemerintah yang berusaha meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga pemerintah lebih responsif terhadap problem-problem yang berkembang sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan atau kepuasan publik. Sehubungan dengan hal tersebut kementerian negara pendayagunaan aparatur negara telah menetapkan pedoman publik penyelenggaraan pelayanan publik dengan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63.KEP.MEN.PAN.7.2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi instansi pemerintah termasuk BUMN dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang berorientasi pada publik, hal-hal yang harus di perhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah :

1. Mendekatkan diri pada publik
2. Menetapkan metode mutu terpadu
3. Menempatkan publik sebagai pengemudi
4. Mengubah perhatian pemerintah yang baik dari yang berorientasi pada lembaga pemerintah menjadi yang berorientasi pada publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan,
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. Kenyamanan

Untuk mengatasi kondisi ini, di perlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindaklanjuti dengan ditetapkan Instruksi Presiden Nomor : 5 Tahun 2004 Tentang percepatan pemberantasan korupsi, yang menginstruksikan antara lain kepada menteri negara pendayagunaan aparatur negara untuk menyiapkan rumusan kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru terindikasi belum maksimal sebagaimana di harapkan. Hal ini terlihat masih adanya keluhan dan pengaduan publik (Wawancara dengan Pengunjung, Oktober, 2019) baik di sampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa.

Dinas ini telah melakukan berbagai upaya, hanya saja masih terdapat keluhan dari masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti belum ada kejelasan biaya administrasi yang belum standar dan sanksi hukum yang belum berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemungkinan masih

adanya pencaloan dan diskriminasi perlakuan pelayanan yang berbeda atau V.I.V. kepada masyarakat tertentu. sehingga cepat atau lambatnya proses tergantung siapa yang dilayani (Wawancara dengan pengunjung, Oktober, 2019). Artinya, prinsip-prinsip pelayanan publik belum berjalan dengan baik. Penyimpangan yang terjadi belum dilakukan penindakan dan retribusi yang dibuat belum teradministrasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Padahal *Good Governance* menunjuk pada pengertian bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah, tetapi menekankan pada pelaksanaan fungsi pelayanan dan pembangunan secara bersama-sama oleh pemerintah, masyarakat madani, dan pihak swasta.

Fenomena lain, masih ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran anak dari tahun 2012 - 2018, pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak pada Tahun 2013-2018**

No	Tahun	Total Laporan	Substansi Administrasi Kependudukan	Lokasi Pekanbaru	Substansi Akta Kelahiran
1	2012	5	1	1	0
2	2013	169	16	13	0
3	2014	246	15	5	3
4	2015	201	8	6	1
5	2016	204	10	4	0
6	2017	195	14	13	1
7	2018	59	1	1	0

*Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Riau 2019*

Berdasarkan tabel I.1. dapat diketahui bahwa pengaduan masyarakat pada tahun 2014 mengenai substansi akta kelahiran berjumlah 3 orang, tahun 2015

berjumlah 1 orang, dan 2017 berjumlah 1 orang, hal ini dikarenakan keterlambatan waktu melebihi 14 hari jam kerja, dan pungutan liar berupa membayar administrasi dalam akta kelahiran anak.

Ketika dilakukan observasi dan wawancara singkat dengan pengunjung (Oktober, 2019) dapat ditangkap fenomena lain sebagai berikut :

1. Bahwa setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan sering memakan waktu yang lama dengan alasan kepala dinas tidak di tempat.
2. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan kurang mendapatkan informasi.
3. Pelayanan kurang memuaskan dalam segi keramahan karyawan kepada masyarakat.
4. Kurang kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan.
5. Pelaksanaan pelayanan kurang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
6. Lingkungan pelayanan kurang tertib, kurang teratur, kurang nyaman, kurang bersih, belum rapi, serta belum dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti ruang terbuka parkir yang luas, toilet yang bersih, tempat ibadah yang cukup menampung setiap yang hadir, dan lain-lain.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai (Ali, Oktober 2019) menyatakan bahwa : *kantor Dinas DUKCAPIL sekarang terasa sudah kurang memadai, karena lingkungan kantor kurang bersih, panas, ruang tunggu sempit, parkir tidak memadai, wc kurang bersih dan tidak ada musholla tempat solat umat islam.*

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang di uraikan di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan penelitian yaitu Bagaimana Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

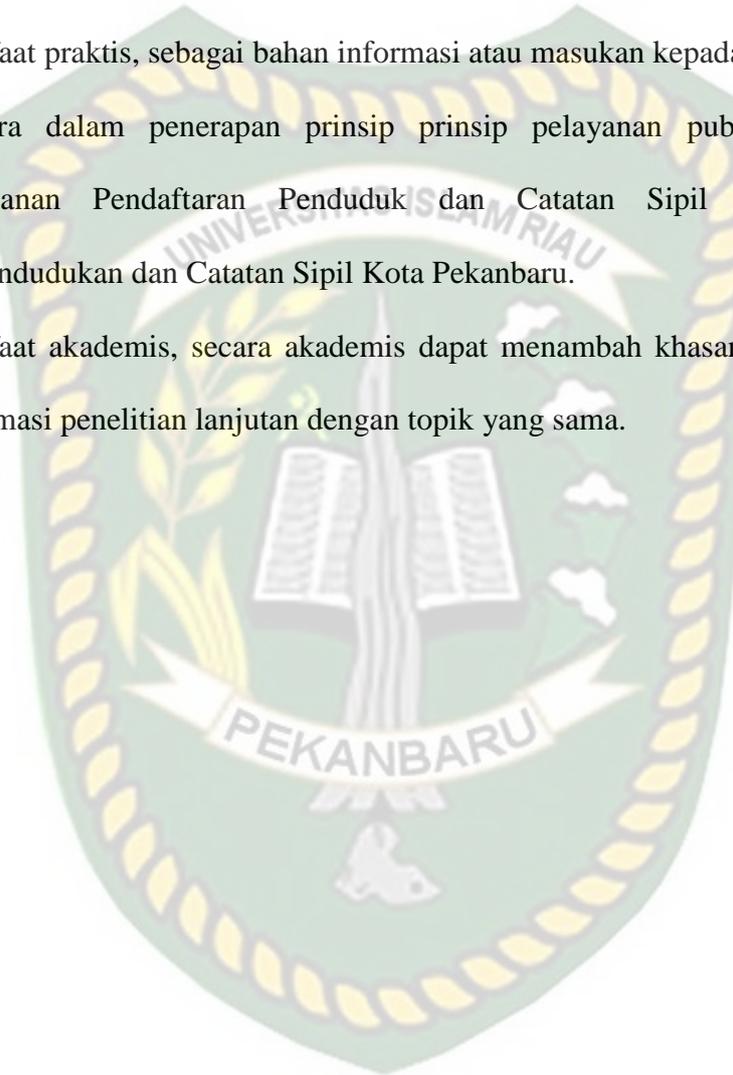
Berdasarkan permasalahan yang telah di rumuskan di atas, sebagai tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, secara teoritis hasil penelitian ini nantinya diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu administrasi publik, khususnya yang

berkaitan dengan penerapan prinsip prinsip pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Manfaat praktis, sebagai bahan informasi atau masukan kepada Aparatur Sipil Negara dalam penerapan prinsip prinsip pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
3. Manfaat akademis, secara akademis dapat menambah khasanah bacaan dan informasi penelitian lanjutan dengan topik yang sama.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1. Tinjauan Pustaka

##### 2.1.1. Konsep dan Teori Administrasi Publik

Administrasi publik adalah usaha dan kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berkenaan dengan penyelenggaraan organisasi birokrasi untuk mencapai tujuan. Administrasi publik merupakan salah satu faktor utama dalam pelaksanaan suatu organisasi, karena tanpa adanya administrasi dalam pengertian luas dan pengertian sempit pelaksanaan kerja suatu organisasi tidak dapat berjalan dengan baik.

Menurut The Liang Gie (1999: 14) administrasi adalah “segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”. Menurut Luther Gullick (dalam The Liang Gie, 1999: 15) yaitu “*A dministrstion has to do with getting things done, with theaccom plishment of defenid objectives.*” Jadi menurut Gullick, administrasi publik berkenaan dengan penyelesaian apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan.

Sementara itu, menurut Nawawi (1999: 1), administrasi publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.”

Menurut Siagian (2003;2) administrasi publik didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas

rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari uraian diatas ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi administrasi publik. Pertama, adminisitrasi publik sebagai seni adalah proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak diketahui. Kedua, admisnitrasi publik mempunyai unsur-unsur tertentu yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, dan adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005:17) menyatakan bahwa adminisitrasi publik merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya.

Melihat kerjasama antara manusia untuk mencapai tujuan sebagai objek ilmu administrasi publik, maka ada 10 dimensi yang perlu dipahami dari konsep adminisitrasi publik dalam pengertian luas yang dikemukakan oleh Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005:17) sebagai berikut:

- a. Adminstrasi publik merupakan fenomena sosial
- b. Adminsitrasi publik merupakan suatu hayat dan kekuatan yang memberikan hidup kepada suatu organisasi publik
- c. Adminstrasi publik merupakan suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi
- d. Adminsitrasi publik merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan badan pimpinan dari suatu organisasi

- e. Adminsitration publik merupakan suatu seni (*art*)
- f. Adminsitration publik merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara kelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya
- g. Adminsitration publik merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan sosial yang tertentu
- h. Adminsitration publik merupakan sistem tertentu, yang memerlukan input, tranformasi, pengolahan, output dan outcome tertentu
- i. Adminstrasi publik merupakan suatu teknik atau praktek tertentu, suatu tata cara yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan (*skill*) yang hanya dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan
- j. Administrasi publik merupakan pengendalian dari sumberdaya-sumberdaya (*resources*): orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan (*materials*), metode cara teknik (*methods technology*), ruang (*space*), tenaga (*energy*), dan waktu (*time*).

Administrasi publik dalam pengertian sempit menurut Reksohadiprawiro (dalam Widjaja, 2004:37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain.

Administrator publik dalam pelaksanaannya akan melaksanakan kebijakan. Kebijakan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan

berbagai kebijakan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari membuat sampai menerapkan kebijakan itu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik yang dialami negara-negara maju banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas kebijakan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Menurut Pfiffner dan Presthus (dalam Syafei, 2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi publik sebagai berikut:

- a. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.”

Menurut Chander dan Plano (dalam Keban, 2004:3) mengemukakan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam organisasi publik.

Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8), mengemukakan Bahwa “Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.”Administrasi

publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Sedangkan Waldo dalam Pasolong (2008: 8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.” Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pengertian tentang administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik.

### **2.1.2. Konsep dan Teori Organisasi Publik**

Organisasi adalah sistem kerjasama antara dua orang atau lebih, atau organisasi adalah setiap bentuk kerjasama untuk pencapaian tujuan bersama, organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, dipimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, dan lingkungan), sarana-parasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian organisasi telah banyak disampaikan para ahli, tetapi pada dasarnya tidak ada perbedaan yang prinsip, dan sebagai bahan perbandingan akan disampaikan beberapa pendapat sebagai berikut:

Menurut Siagian (1994), mendefinisikan “organisasi ialah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang mana terdapat seseorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut dengan bawahan.” Dan menurut Chester L Bernard (1938) mengatakan bahwa “Organisasi adalah system kerjasama antara dua orang atau lebih (*Define organization as a system of cooperative of two or more persons*) yang sama-sama memiliki visi dan misi yang sama.”

Menurut Chester I. Barnerd (1938) Dalam bukunya “*The Executive Function*” mengemukakan bahwa: “Organisasi adalah system kerjasama antara dua orang atau lebih” (*I define organization as a system of cooperatives of two more persons*)”.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi harus memiliki tiga unsur yaitu orang-orang, kerjasama dan ujuan yang ingin dicapai. Dengan demikian, organisasi merupakan sarana untuk melakukan kerjasama antara orang-orang dalam rngka mencapai tujuan bersama, dengan mendayagunakan sumber daya yang dimiliki.

Karena itu organisasi dapat dikatakan sebagai sekumpulan orang-orang yang disusun dalam kelompok-kelompok, yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama, Organisasi adalah system kerjasama antara dua orang atau lebih,

atau organisasi adalah setiap bentuk kerjasama untuk pencapaian tujuan bersama, organisasi adalah struktur pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara sekelompok orang pemegang posisi yang bekerjasama secara tertentu untuk bersama-sama mencapai tujuan tertentu.

Organisasi memiliki unsur antara lain:

- 1) Proses kegiatan organisasi yang dilakukan oleh semua orang untuk mencapai tujuan (administrasi). Di dalam administrasi inilah adanya proses khusus yang disebut manajemen.
- 2) Personil atau anggota yang menggabungkan diri kedalam ikatan formal.
- 3) Visi, yaitu pandangan atau citra para anggota mengenai keadaan organisasinya di masa depan dan tujuan, yaitu apa yang mau dicapainya yang sesuai dengan visinya.
- 4) Misi, atau tugas besar yang harus diemban oleh organisasi dan tugas atau fungsi yang dibagikan kepada anggota untuk dilaksanakan.
- 5) Wewenang, yang merupakan legitimasi hak bertindak tiap orang dalam melaksanakan tugas.
- 6) Struktur, yang menunjukkan kedudukan tiap orang didalam kelompoknya.
- 7) Hubungan, yang menjadi dasar kerjasama antar anggota.
- 8) Formalitas, yaitu aturan tertulis yang mengatur semua unsur agar menjadi resmi, sehingga organisasi menjadi formal.
- 9) Sumber energi, yang mendukung gerak kelompok atau organisasi, sehingga organisasi selalu dinamis.

Menurut Keith Davis (dalam Sufian, 2017), ada tiga unsur penting partisipasi dalam berorganisasi, sebagai berikut:

1. Unsur pertama, bahwa partisipasi atau keikutsertaan sesungguhnya merupakan suatu keterlibatan mental dan perasaan, lebih daripada semata-mata atau hanya keterlibatan secara jasmaniah.
2. Unsur kedua adalah kesediaan memberi sesuatu sumbangan kepada usaha mencapai tujuan kelompok. Ini berarti, bahwa terdapat rasa senang, kesukarelaan untuk membantu kelompok.
3. Unsur ketiga adalah unsur tanggung jawab. Unsur tersebut merupakan segi yang menonjol dari rasa menjadi anggota. Hal ini diakui sebagai anggota artinya ada rasa "*sense of belongingness*."

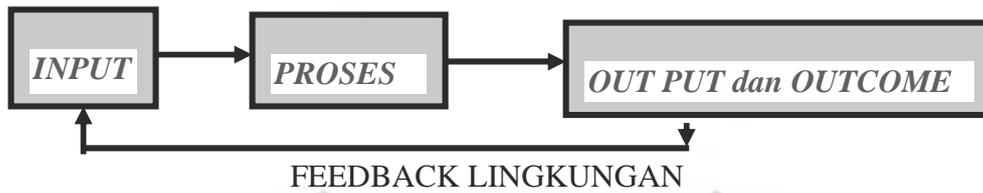
Keith Davis (dalam Sufian, 2017) juga mengemukakan unsur-unsur partisipasi dalam berorganisasi antara lain:

1. Menyumbangkan Pikiran
2. Menyumbangkan Tenaga
3. Menyumbangkan Pikiran dan Tenaga
4. Menyumbangkan Keahlian
5. Menyumbangkan Barang, dan
6. Menyumbangkan Uang

Para ilmuwan sejak lama menyadari bahwa adanya teori-teori dari berbagai disiplin ilmu yang berbeda memunculkan pertanyaan, perbedaan pandangan suatu masalah, dan isu organisasi. Walaupun demikian, fenomena ini justru membantu para ilmuwan untuk memberikan sejumlah jawaban terhadap 1 (satu) persoalan

yang sama. Dengan berpegang kepada sejumlah teori dan konsep, kita dapat menghadirkan berbagai pandangan (*perspectives*) untuk mengkaji isu, masalah, dan pertanyaan yang sama tentang organisasi (Champoux, 2003).

Dalam pandangan organisasi publik sebagai teori sistem terbuka, hasil penelitian (Barnard, 1938; Wiener, 1948; Bertalanffy, 1951 dalam Sufian, 2017) menunjukkan bahwa dapat diartikan sebagai suatu kelompok elemen yang saling berkaitan dan berhubungan dengan lingkungannya. Organisasi sebagai sistem terbuka, menurut hasil penelitian Hicks dan Gullet (dalam Sufian, 2017) secara umum terdiri dari input, proses, output, dan umpan balik dari lingkungan. Proses organisasi yang demikian hasil penelitian Kast dan Rosenzweig (1985:112) menunjukkan bahwa *the organization receives inputs from the society in the form of people, materials, money, and information; it transforms these into outputs of products, service, and rewards to the organizational members participation*. Dengan demikian organisasi sebagai sistem terbuka, mencakup organisasi itu sendiri dan juga hubungan-hubungannya dengan kelompok-kelompok di luar. Organisasi harus berfungsi dua arah secara serentak. *Pertama*, organisasi harus menemukan cara-cara untuk melestarikan diri, untuk memancing dukungan, energi, dan kerjasama dari anggota-anggotanya. *Kedua*, organisasi harus berusaha melindungi diri dari tekanan-tekanan yang terdapat dalam lingkungannya, menghimpun sumber-sumber daya, dan dukungan dari pihak-pihak lain. Model organisasi sebagai sistem terbuka, diilustrasikan pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model Organisasi Sebagai Sistem Terbuka dari Barnard, 1938, Wiener, 1948, Bertalanffy; 1951, Katz dan Kahn, 1987; Hicks dan Dullet, 1987 (dalam Sufian, 2017)

### 2.1.3. Konsep dan Teori Manajemen Publik

Menurut M. Manulang (2018:2) manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

John D. Millet (siswanto, 2007:1-2) mendefenisikan manajemen sebagai suatu proses pengarahan dalam pemberian fasilitas bekerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan. Millet lebih menekankan bahwa manajemen sebagai suatu proses, yaitu suatu rangkaian aktivitas yang satu sama lain saling berurutan, terdiri dari:

- a. Proses pengarahan (*process of directing*)
- b. Proses pemberian fasilitas kerja (*process of facilitating the work*)

James A.F. Stoner dan Charles Wankel (dalam Siswanto, 2007:1-2) mendefenisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi. Proses adalah cara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan, yang meliputi:

- a. Perencanaan, yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan
- b. Pengorganisasian, yaitu mengkoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lainya yang dibutuhkan
- c. Kepemimpinan, yaitu mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin
- d. Pengendalian, yaitu memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tidak tercapai dilakukan tindakan perbaikan.

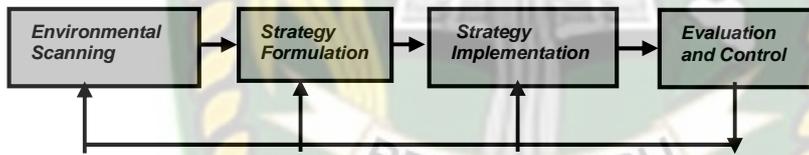
Menurut Ordway Tead (dalam syafie 2009:41) mendefenisikan manajemen sebagai sebuah proses dan perangkat yang mengarahkan dan membimbing kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam defenisi ini menitik beratkan pada proses dan perangkat yang dipergunakan dalam mencapai tujuan sebuah organisasi.

Andrew F. Sikula (2015:2) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efesien.

Organisasi sebagai sistem terbuka dalam pencapaian tujuannya merupakan kelembagaan yang harus ditata secara rasional. Sedangkan manajemen publik menjadi perantara kedua fungsi tersebut, menentukan berapa banyak out put yang dihasilkan, siapa yang menjadi sasaran dan bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan. Dalam kaitan ini, variabel-variabel situasi dan kondisi internal dan eksternal organisasi adalah sangat penting, karena dapat menentukan efektivitas

manajemen publik. Sedangkan manajemen publik yang efektif dalam organisasi sebagai sistem terbuka, adalah manajemen strategis yang mengakomodasikan dan memperhitungkan variabel-variabel situasi dan kondisi lingkungan internal dan eksternal di organisasi. Dengan demikian manajemen publik yang paling efektif adalah manajemen strategis.

Hasil penelitian Hunger dan Wheelen (1996:7) menunjukkan bahwa *The process of strategic management involves four basic elements: (1) environmental scanning, (2) strategy formulation, (3) strategy implementation, and (4) evaluation and control.* Proses manajemen strategis tersebut dapat diilustrasikan pada gambar 2.2.

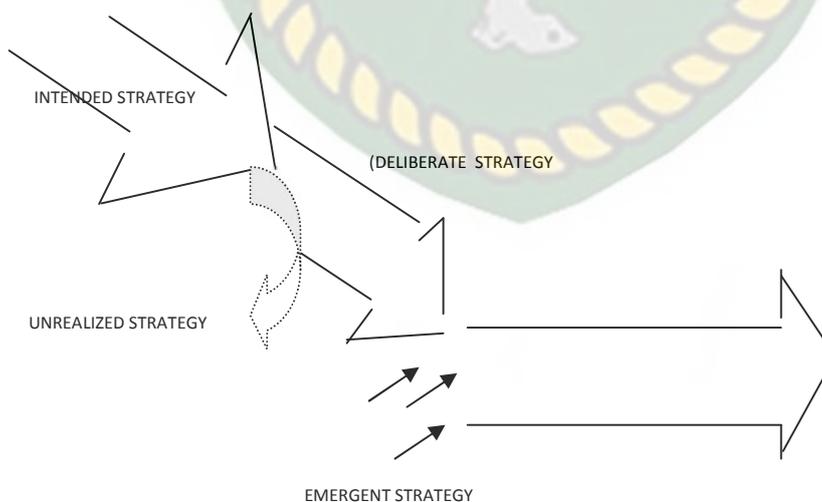


Gambar 2.2. Proses Manajemen Strategi dari Hunger dan Wheelen (1996)

Apabila proses manajemen strategis tersebut, dikaitkan dengan manajemen strategis untuk pelayanan organisasi publik, maka akan meliputi aktivitas-aktivitas mulai dari pengamatan lingkungan sampai evaluasi kinerja. Manajemen strategis sistem terbuka mengamati lingkungan eksternal di DPRD untuk melihat kesempatan dan ancaman dan mengamati lingkungan internal untuk melihat kekuatan dan kelemahan (S.W.O.T) yang disebut faktor strategis. Setelah mengidentifikasi faktor-faktor strategis, manajemen mengevaluasi interaksinya dan menentukan misi organisasi publik yang sesuai. Langkah pertama dalam merumuskan strategi adalah pernyataan misi, yang berperan penting dalam menentukan tujuan, strategi, dan kebijakan organisasi publik. Selanjutnya

mengimplementasi strategi dan kebijakan tersebut melalui program, anggaran, dan prosedur. Akhirnya, evaluasi kinerja dan umpan balik untuk memastikan tepatnya pengendalian aktivitas organisasi. Paling tidak ada empat fungsi manajemen yang harus dilaksanakan organisasi publik. Dari beberapa fungsi manajemen strategis tersebut fungsi perencanaan merupakan fungsi yang pokok dan sangat mendasar, sebagaimana hasil penelitian Terry (1975:191) menunjukkan bahwa *Planning is a fundamental function of management. Planning is vital in management. As a matter of fact, planning for organizing, planning for actuating, and planning for controlling are requisites of effective management.* Berdasarkan konsep dan teori manajemen strategis, tampak dengan jelas ada keterkaitan unsur manajemen strategis. Diantara unsur tersebut perencanaan strategis merupakan fungsi yang pokok dan sangat mendasar, dan dapat dikatan sebagai inti dan syarat efektivitas manajemen strategis. Artinya perencanaan strategis membentuk suatu sistem dan proses manajemen strategis. Sistem perencanaan yang dapat menjelaskan proses pelayanan publik yang disesuaikan dengan kondisi setempat, keinginan dan harapan yang dilayani adalah sebagai sistem terbuka perencanaan strategis, karena formulasinya didasarkan kepada pendekatan yang kontekstual. Suatu *model of strategic planning* sebagaimana hasil penelitian Steiner (1979:33) menunjukkan bahwa sebagai suatu sistem yang saling berhubungan antara variabel : (1) *Evaluation of external and internal opportunities and problems, organization strengths and weaknesses;* (2) *Strategy formulation and plans (organization missions, long range objectives, policies, strategies);* and (3) *Implement and review.* Dalam kaitannya

dengan sistem perencanaan strategis, hasil penelitian Mintzberg (1994:36–37) menunjukkan bahwa *Strategic planning is created at the intersection. Outside opportunities are exploited by inside strengths, while threats are avoided and weaknesses circumvented. Taken into consideration, bath in the creation of the strategies and their subsequent evaluation to choose the best.* Berkaitan dengan perencanaan strategis ada beberapa strategi yang dikembangkan, yaitu: *intended strategy, deliberate strategy, unrealized strategy, emergent strategy and realized strategy.* Dengan fungsi evaluasi dan pengawasan dalam implementasi program dari sistem terbuka perencanaan strategis dapat pula mendeteksi *emergent strategy* kemudian. Jadi dengan evaluasi dan pengawasan, manajemen strategis dapat mengetahui keluar masuk *unrealized strategy and emergency strategy.* Keluar masuk kedua strategi ini akan menghasilkan “saldo” atau *realized strategy.* Hasil penelitian Mintzberg (1994:24 dalam Sufian, 2017) merangkum proses keluar masuk strategi-strategi dalam model pada gambar 2.3.

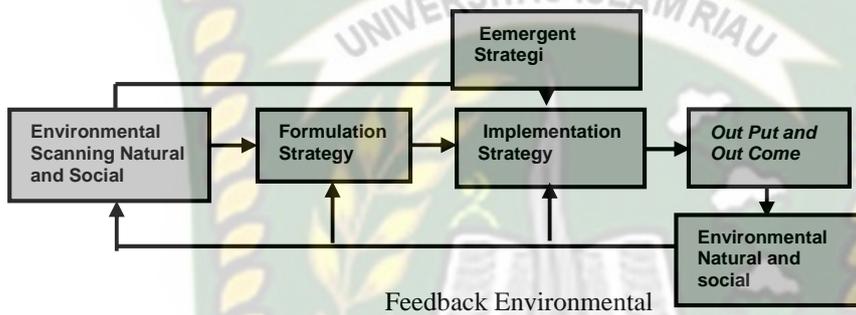


Gambar 2.3. Bentuk-bentuk Strategi dari Mintzberg (1994:24) dan Winardi (1997) dalam Sufian (2017)

Konsep dan teori perencanaan strategis dari Hunger, Wheelen, Steiner dan Mintzberg tersebut, memberikan kejelasan pentingnya sistem perencanaan strategis dalam proses organisasi yang kontekstual. Selain karena faktor pengamatan situasi dan kondisi internal dan eksternal akan memberikan informasi dan data yang tepat, rencana dan implementasi program dan kegiatan/proyek akan efektif pula.

Pola hubungan antara pengaruh pengamatan lingkungan terhadap implementasi strategi, dengan pengaruh perumusan strategi terhadap implementasi strategi bersifat berbanding terbalik. Artinya, jika pengaruh pengamatan lingkungan strategi terhadap implementasi strategi sangat kuat maka pengaruh perumusan strategi terhadap implementasi strategi melalui intervening emergent strategy menjadi sangat lemah, demikian pula sebaliknya. Jika pengaruh pengamatan lingkungan terhadap implementasi strategi sangat kuat, maka pengaruh perumusan strategi terhadap implementasi strategi menjadi sangat lemah, demikian pula sebaliknya. Peristiwa tersebut sebagai akibat perubahan lingkungan internal dan eksternal secara terus-menerus yang begitu cepat. Pengamatan lingkungan tidak saja bermanfaat untuk perumusan rencana strategi, melainkan juga diperlukan disaat implementasi strategi. Dengan demikian perencanaan strategis akan efektif dan efisien apabila perumusan rencana strategi mendekati situasi dan kondisi lingkungan yang sebenarnya atau kontekstual. Sehingga disaat implementasi program, kegiatan dan proyek, strategi yang muncul kemudian (*emergent strategy*) tidak begitu mempengaruhi rencana yang telah dirumuskan. Dengan demikian perencanaan strategis tidak hanya sebagai

salah satu fungsi manajemen yang sangat mendasar dan meresap keseluruhan fungsi manajemen yang lain, melainkan merupakan suatu sistem terbuka. Jika hubungan itu digambarkan dalam proses manajemen strategis, hubungan tersebut merupakan konsep baru yang melengkapi teori manajemen strategis. sebagaimana diilustrasikan pada gambar 2.4.



Gambar 2.4. Model Manajemen Strategis Sistem Terbuka  
Hasil Penelitian Sufian (2002 dan 2018)

Keterangan:

→ : Tanda panah dari *Environmental Scanning* menuju *Implementation Strategy* di *Intervening Emergent Strategy* merupakan hasil penelitian Sufian (2002 dan 2018).

Konsep baru dari sistem terbuka perencanaan strategis dalam manajemen strategis yang kontekstual organisasi publik yaitu suatu proses kegiatan yang terdiri dari :

- a. Pra kondisi perencanaan strategis *or policy analysis* yaitu analisis lingkungan internal organisasi untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dan analisis lingkungan eksternal organisasi untuk mengetahui peluang dan tantangan, terdiri dari : analisis kekuatan dan kelemahan (manusia, uang, peralatan, bahan, mesin, metode dan lingkungan internal), struktur, tupoksi, dan budaya

organisasi dan analisis peluang dan tantangan organisasi (ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya dan pertahanan keamanan).

- b. Perumusan rencana strategis atau *policy formulation* yaitu merumuskan rencana jangka panjang, rencana jangka menengah dan rencana jangka pendek, visi, misi, strategi, dan kebijakan untuk efektivitas manajemen dari peluang dan tantangan lingkungan masyarakat, dikaitkan dengan kekuatan dan kelemahan organisasi, yang terdiri dari : rumusan tujuan, rumusan sasaran, rumusan program, rumusan kegiatan, rumusan proyek; penetapan organisasi atau tim pelaksana program, kegiatan dan proyek; sumber-sumber yang diperlukan untuk pelaksanaan program, kegiatan dan proyek ; sebagai informasi untuk pengambilan keputusan dan standart pengawasan pelaksanaan program, kegiatan dan proyek dari organisasi (organisasi perangkat daerah).
- c. Menentukan efektivitas *policy implementation* yang terdiri dari : pengorganisasian sumber-sumber daya, penggerakan sumber-sumber daya, evaluasi dan pengawasan program, kegiatan/proyek dalam rangka menemukan startegi yang muncul kemudian sebagai *emergent strategy*.
- d. Menentukan tingkat keberhasilan organisasi *policy out come* yang terdiri dari : bidang pembangunan kualitas sumber daya manusia, perekonomian masyarakat, fasilitas umum, keadaan lingkungan hidup, keadilan sosial masyarakat, partisipasi masyarakat, dan pendapatan keuangan.
- e. Menentukan *policy feedback* dalam rangka perbaikan perencanaan strategis selanjutnya.

#### 2.1.4. Konsep dan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia sebagai dari bidang manajemen memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Tidak seperti bidang lainnya, manajemen sumber daya manusia memiliki cakupan permasalahan yang sangat kompleks. Kontribusi dari manajemen sumber daya manusia dalam organisasi hampir dirasakan seluruh bidang yang ada.

Dalam perkembangan unsur *men* (manusia) telah berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut sebagai sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu ilmu yang mempelajari khusus pada suatu unsur manajemen tersebut yaitu *men* (manusia).

Tanpa sumber daya manusia, maka sumber daya lainya akan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi, maka untuk itu diperlukan manajemen sumber daya manusia sebagai pengatur bagaimana untuk menjalankan sebuah organisasi yang dibentuk dengan memanfaatkan sumber daya organisasi yang ada.

Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pembangunan, memberikan kompensasi, integrasi, dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi. (Amirullah.2004;206)

Kiggundu (dalam Syafie 1989;146) manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan personil (pegawai) bagi pencapaian yang efektif mengenai sasaran-sasaran dan tujuan-tujuan individu, organisasi, masyarakat, nasional, dan internasional.

T. Hani Handoko (dalam Syafie 1994;3) menunjukkan manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, kegiatan-kegiatan penggandaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Werther dan Davis (1996), Sumber Daya Manusia Adalah pegawai yang siap, mampu, dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi “ Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.

Schuler, et al. (1992) manajemen Sumber daya manusia adalah pengakuan tentang tingginya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa manajemen Sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat.

Stoner (1995) menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah meliputi penggunaan sumber daya manusia secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual.

Menurut Umar (1999), Manajemen Sumber Daya Manusia Adalah Bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola

unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Sebagai faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan, SDM Sselalu menjasi subjek dan objek pembangunan. Proses administrasi pun sangat dipengaruhi oleh manajemen Sumber Daya Manusia sebagaimana dikemukakan oleh Ermaya (1996:2) bahwa peran serta sumber daya manusia dalam pembangunan dapat dibagi dalam dua kelompok:

1. Manajemen sumber daya manusia aparatur, mempunyai posisi yang yang sangat penting, karena para aparatur melaksanakan fungsi sebagai perumus, perencana, pelaksanaan, pengendalian, maupun yang mengevaluasi pembangunan. Sebagai kunci manajemen sumber daya manusia harus mempunyai kriteria: bersih, disiplin, berwibawa, dalam melaksanakan selalu memperhitungkan efektifitas dan efesiensi kerja, tanpa MSDM pembangunan suatu negara tidak akan membawa hasil yang baik.
2. Manajemen sumber daya manusia masyarakat, juga memegang posisi yang sangat penting karena tanpa partisipasi mereka tidak akan membawa hasil, dan setiap pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah sarannya adalah untuk memberikan kesejahteraan yang lebih baik kepada masyarakat.

Menurut Sihotang dalam Sinambela (2016:8) MSDM adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengitegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan SDM untuk

tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pelanggan pemerintah dan organisasi yang bersangkutan.

Dessler dalam Sinambela (2016:8) manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dari praktik yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek orang atau SDM dari posisi seseorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pemberian imbalan dan penilaian. Sinambela (2016:7) Manajemen SDM dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Fungsi–Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Wilson Bangun (2012:7-13) dapat dijabarkan dalam 5 fungsi yaitu :

1. Pengadaan Sumber Daya Manusia
2. Pengembangan Sumber Daya Manusia
3. Pemberian Kompensasi
4. Pengintegrasian
5. Pemeliharaan Sumber Daya Manusia

#### **2.1.5. Konsep dan Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Alma (2005: 56) terdapat lima indikator kualitas pelayanan (*service quality*), yaitu:

a. Berwujud (*Tangible*)

Suatu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi. Tangibilitas khususnya lingkungan fisik merupakan salah satu aspek organisasi jasa yang mudah terlihat oleh konsumen, maka apapun bentuknya harus didesain dengan cara yang konsisten.

b. Empati (*Emphaty*)

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Organisasi jasa dapat memposisikan dirinya berdasarkan empati yang dibangun di atas kebutuhan pelanggan akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para pelanggan. Organisasi jasa dapat memposisikan dirinya berdasarkan empati yang dibangun di atas kebutuhan pelanggan akan perhatian, yaitu berupa perhatian individual.

c. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari

permasalahan organisasi. *Reliability* atau kepercayaan merupakan kecakapan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan yang meliputi waktu dan kecakapan dalam menangani pelanggan.

d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong pelanggan dan memberikan pelayanan.

e. Kepastian atau jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
2. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
3. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),

5. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
7. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu disajikan pada tabel 2.1.

**Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu**

<b>N o.</b>	<b>Judul</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Hasil</b>
01	PENERAPAN PRINSIP PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS SATELIT KOTA BANDAR LAMPUNG, (ALFAJAR, 2018)	Penerapan Prinsip Pelayanan Publik	Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, keramahan, kedisiplinan, kesopanan petugas, dan nyaman.	Keterbatasan ruang pelayanan yang menjadi faktor penghambat bagi penyelenggaraan pelayanan dan faktor pendukung keberadaan standar operasional prosedur dan petugas terlatih untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan.
02	PENERAPAN PRINSIP PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PUHPELEM KABUPATEN WONOGIRI	Prinsip Prinsip Pelayanan Publik	Kesederhanaan Kejelasan Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu Akurasi Keamanan Tanggung jawab Kelengkapan sarana dan prasarana Kemudahan akses Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Kenyamanan	Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan bahkan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan (customer) yang pantas mendapatkan jasa pelayanan.
03	PENERAPAN PRINSIP PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG (Kamaruddin, dkk 2015)	Prinsip Prinsip Pelayanan Publik	Reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness	Dalam memberikan pelayanan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat Para birokrat kurang perhatian (concern) terhadap kepenti Bngan masyarakat

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini pada gambar 2.6.



Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran

### 2.4. Konsep Operasional dan Operasionalisasi Variabel

#### 2.4.1 Konsep Operasional

Konsep operasional variabel dan indikator penelitian adalah :

1. Penerapan Prinsip-prinsip pelayanan publik adalah pelaksanaan norma atau kaedah yang sebaiknya di jadikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik

2. Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
3. Kejelasan adalah kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan
4. Kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
5. Akurasi adalah produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah
6. Keamanan adalah proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
7. Tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan
8. Kelengkapan sarana prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
9. Kemudahan akses adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat
10. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan adalah pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

11. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

#### 2.4.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel 2.2.

**Tabel. 2.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori Penilaian
Penyeleng-garaan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung-jawab, Kelengkapan Sarana Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kenyamanan (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003	Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik	1. Kesederhanaan	1. Tidak berbelit-belit 2. Mudah dipahami 3. Mudah dilaksanakan	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
		2. Kejelasan	1. Persyaratan teknis 2. Persyaratan administrasi 3. Kejelasan unit kerja 4. Penyelesaian keluhan 5. Rincian biaya 6. Tata cara penyelenggaraan	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
		3. Kepastian Waktu	1. Kepastian ketepatan waktu 2. Kewajaran penundaan Waktu	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
		4. Akurasi	1. Produk diterima dengan benar, 2. Fisik produk diterima sesuai permohonan 3. Produk sah dan legal	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
		5. Keamanan	1. Proses dan produk memberikan rasa aman 2. Proses dan produk memberikan kepastian kukum	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
		6.Tanggungjawab	1. Pimpinan penyelenggara bertanggung jawab 2. Penyelesaian keluhan/persoalan	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
		7. Kelengkapan	1. Kelengkapan sarana	- Terlaksana

	Sarana Prasarana	prasarana 2. Tersedianya sarana dan prasarana IT	- C. Terlaksana - K.Terlaksana
	8. Kemudahan Akses	1. Keterjangkauan jarak lokasi kantor 2. Dukungan Transportasi umum ke lokasi kantor	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
	9. Kedisiplinan	1. Sikap disiplin 2. Sopan dan santun 3. Keramahan dan keikhlasan	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana
	10.Kenyamanan	1. Ketertiban dan keteraturan lingkungan pelayanan 2. Kenyamanan, kebersihan dan kerapian lingkungan pelayanan 3. Keindahan dan kesehatan lingkungan pelayanan 4. Kecukupan dan kerapian parkir kendaraan lingkungan pelayanan 5. Kebersihan Toelet dan tempat Ibadah lingkungan pelayanan	- Terlaksana - C. Terlaksana - K.Terlaksana

## 2.5 Teknik Pengukuran

Teknik Pengukuran data kuantitatif menggunakan skala likert. Skala Likert yaitu masing-masing jawaban responden setiap item penilaian diberi bobot skor antara 1 – 3 yaitu Terlaksana (Baik) diberi skor 3, Cukup Terlaksana (Cukup Baik) diberi skor 2, Kurang Terlaksana (Kurang Baik) diberi skor 1. Kemudian untuk mengetahui total skor setiap indikator dikalikan jumlah item penilaian pada kuesioner, jumlah dan rata-rata penilaian terhadap responden dikalikan 100 %. Selanjutnya demikian pula halnya untuk mengukur variabel dilakukan dengan teknik yang sama. Selain pendekatan kuantitatif peneliti juga melakukan pendekatan kualitatif dengan memberikan interpretasi atas jawaban wawancara terhadap informan yang diperkuat dengan foto dan video observasi terlibat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif analisis statistik deskriptif, dengan metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder yang relevan. Umumnya, penelitian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara terhadap informan dan observasi terlibat untuk saling melengkapi pendekatan kuantitatif.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. Penulis melakukan penelitian ditempat ini karena penulis menangkap fenomena tentang Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru belum maksimal.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1. Populasi**

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi penelitian ini adalah Pimpinan dan

Karyawan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berjumlah 42 pegawai.

### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi. Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi sebenarnya.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Sampel Penelitian**

No.	Unit Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Porsentase
1.	Kepala Dinas	1	1	100
2.	Sekretaris Dinas	1	1	100
3.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1	1	100
4.	Kepala Bidang Pelayanan Catatan Sipil	1	1	100
5.	Kepala Seksi	6	6	100
6.	Staf Kepala Bidang dan Seksi	26	26	100
7.	Staf Loket Pelayanan	6	6	100
	Jumlah	42	42	100

Sumber : Dinas Dukcapil Kota Pekanbaru, 2019

Sebagai informan di ambil sejumlah 10 masyarakat yang dilayani untuk mengukur proses, output (pencapaian target) dan outcome (manfaat dan dampak) pelayanan publik Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### 3.4 Teknik Penarikan Sempel

Teknik pengambilan sampel untuk responden dengan sensus. Teknik menentukan sampel Informan yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* (metode sampel menurut maksud dan tujuan penelitian).

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Penggolongan data yang dipergunakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis dan sumbernya.

#### **3.5.1. Data Primer**

Data yang diperoleh langsung dari Informan (objek penelitian) yaitu dari pimpinan, pegawai dan masyarakat yang berurusan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, menggunakan instrumen kuesioner dan daftar pedoman wawancara, antara lain :

1. Data tentang Pelayanan Berwujud

Suatu kebutuhan yang dilayani berfokus pada penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, ASN, dan bahan komunikasi.

2. Data tentang Pelayanan Empati

Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing yang dilayani, yaitu berupa perhatian individual. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan para yang dilayani.

3. Data tentang Pelayanan Keandalan

Kemampuan melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Pemenuhan janji pelayanan segera dan memuaskan dari permasalahan organisasi.

4. Data tentang Pelayanan Daya Tanggap

Kesediaan membantu yang dilayani dan memberikan jasa dengan cepat. Keaktifan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan tanggap yang merupakan ketulusan dengan menolong dan memberikan pelayanan.

5. Data tentang Pelayanan Kepastian

Pengetahuan dan kesopanan dan kemampuan ASN menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

**3.5.2. Data Sekunder**

Data yang diperoleh dari publikasi di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, antara lain :

- a. Keberadaan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
- b. Struktur, Bagan Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Uraian Pekerjaan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
- c. Profaile Pimpinan dan Karyawan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

- d. Fasilitas, Ruangan, Alat, Mesin dan Bahan Perkantoran di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.
- e. Rencana dan realisasi Kerja Tahun 2019 di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **3.6. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui :

#### **3.6.1. Kuesioner**

Kuisisioner yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang disertai dengan alternatif jawaban dengan menggunakan Skala Likert, kemudian disebarkan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat.

#### **3.6.2. Wawancara**

Yaitu melakukan wawancara terpinpin dengan terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan secara struktur tentang yang berkaitan dengan indikator variabel penelitian.

#### **3.6.3. Observasi**

Yaitu observasi terlibat dengan menggunakan foto dan vidio.

#### **3.6.4. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan dan menelaah data sekunder yang ada di perpustakaan dan publikasi yang relevan dengan masalah

dan variabel penelitian yang diterbitkan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif yaitu mentabulasikan data dalam bentuk tabel-tabel distribusi frekuensi. Data pada tabel frekuensi kemudian di intepretasikan dan disikapi secara deskripsi dan pembuktian menjadi fakta, apakah mendukung konsep teori atau ada perbedaan yaitu membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya faktual dengan konsep dan teori yang ada hubungannya dengan permasalahan, guna menarik suatu kesimpulan.

### 3.8. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Jadwal penelitian sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 3.2.  
Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2019-2020			
		September 2019	Oktober-Desember 2019	Januari – Februari 2020	Maret 2020
1	Observasi ke Lapangan				
2	Penulisan Proposal				
3	Ujian Proposal				
4	Pengumpulan data				
5	Pengolahan data				
6	Finalisasi Skripsi				
7	Sidang Skripsi				

Sumber : Data Olahan, 2019

## BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

### 4.1. Keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 Tahun 1983 bahwa Penyelenggaraan Catatan Sipil yang semua merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil. Dan Pemerintah Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Pegawai ditunjuk dan diberi wewenang, untuk menyelenggarakan pencatatan- pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta didalam daftar yang sudah ditentukan, dengan masing-masing peristiwa, sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan sipil merupakan akta Otentik, yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan yuridis bukti diri seseorang.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil maka dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk Kegiatan Operasionalnya ditindak lanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor : 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru. Selanjutnya dengan diberlakukannya undang-undang Nomor 24 Tahun 2013

perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka masa berlaku KTP-el ditetapkan berlaku seumur hidup dan pencetakan KTP-el diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru meraih Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada tahun 2014 yang diberikan oleh OMBUDSMAN Republik Indonesia.

Selain itu, Disdukcapil Kota Pekanbaru dinobatkan sebagai rujukan percontohan di urutan ke 11 dari 57 Kabupaten/Kota di Indonesia dan dijadikan *role modeling* Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Hal tersebut membuat beberapa daerah melakukan studi banding untuk mencontoh inovasi dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh Disdukcapil kota Pekanbaru.

#### **4.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

##### **1. VISI**

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat dan Akurat”

##### **2. MISI**

Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah “Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang Memiliki Kompetensi Tinggi, Bermoral, Beriman dan Bertakwa Serta Mampu Bersaing Ditingkat Lokal, Nasional, dan Internasional”

#### **4.3. Struktur dan Bagan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

##### **Kota Pekanbaru**

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, maka sistem yang dianut berbentuk *Line Down Staff*, dimana garis pertanggung jawaban atasan langsung Kepala Sub Dinas dan apabila pimpinan tidak berada ditempat, maka untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari pimpinan dapat menunjuk salah seorang kepala Sub Dinas dengan pangkat dan masa kerja tertinggi diantara kepala Sub Dinas lainnya.

Untuk lebih jelasnya bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat pada lampiran 1.

##### **4.3.1. Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

###### **Kota Pekanbaru**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin seorang kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Kota.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah Daerah dibidang kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai

fungsi sebagai berikut:

- i. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- ii. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- iii. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang Kependudukan, Akta kelahiran, Kematian, Perceraian, Perubahan Nama dan Pengakuan Nama.
- iv. Menyusun kebijakan Operasional Keluarga Prasejahtera.
- v. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- vi. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi Ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, Perencanaan dan Organisasi Dinas.
- vii. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.
- viii. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

1. Kepala Dinas dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Tugasnya melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan yang diserahkan oleh Provinsi dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu:

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, Akta

kelahiran, Kematian, Perceraian, Perubahan Nama dan Pengakuan Anak.

- d. Menyusun kebijakan Operasional Keluarga Prasejahtera
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, Perencanaan dan Organisasi Dinas.
- g. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang usahanya.
- h. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Adapun wewenang Kepala Dinas adalah :

- a. Menegur pegawai yang melanggar disiplin.
  - b. Menerima tenaga honorer.
  - c. Menetapkan gaji pegawai honorer.
2. Bagian Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan kegiatan umum dan kepegawian, perencanaan dan data serta kegiatan keuangan di Lingkungan Dinas. Adapun tugas sekretaris yaitu:
- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai diposisi atasan.
  - b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
  - c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi.
  - d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian,

administrasi perlengkapan, administrasi program, dan administrasi keuangan.

- e. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
- f. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan syarat Perintah Tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.

Adapun wewenang sekretaris yaitu:

- a. Membagi tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- b. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- c. Menilai prestasi kerja bawahan.

Sekretariat terdiri dari :

- a. Sub bagian Umum dan kepegawaian.

Adapun uraian tugasnya adalah :

1. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, dan pengelolaan administrasi perlengkapan.
2. Menyusun rencana kerja sub bagian dengan mempedomani rencana kerja tahunan.
3. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi, isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas.
4. Menggandakan, memori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.

5. Membuat konsep surat dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian.
  6. Membuat konsep dan mengetik daftar urutan kepangkatan kepegawaian dengan mempedomani data yang ada untuk disampaikan pada Badan Kepegawaian Kota Pekanbaru.
  7. Mengumpulkan daftar hadir pegawai secara langsung sebagai bahan informasi dan membuat rekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas keluar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan dan daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan.
- b. Sub bagian Perencanaan dan data Adapun uraian tugasnya adalah:
1. Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas.
  2. Melakukan study dan survei/ identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait.
  3. Mengkoordinir/merumuskan program/proyek pembangunan/ kegiatan dengan institut terkait.
  4. Mempersiapkan dan mengajukan Daftar Usulan Proyek (DUP) dan Daftar Usulan Kegiatan (DUK) serta menyelesaikan Daftar Isian Proyek (DUP) dan Daftar Isian Kegiatan (DIK).
  5. Mempersiapkan bahan pengendalian teknis dan administrasi program dan proyek serta merumuskan, mengelolah, mengevaluasi serta menyusun laporan.

6. Melakukan dan menelaah pelaksanaan anggaran pembiayaan proyek pembangunan.
  7. Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran.
  8. Menyusun dokumen program kegiatan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP).
- c. Sub bagian Keuangan
- Adapun uraian tugasnya adalah:
1. Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan.
  2. Menghimpun bahan dan data kebutuhan pembiayaan rutin dari masing-masing bidang dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk diajukan ke Biro keuangan Setda/ Bappeda Kota Pekanbaru.
  3. Membuat konsep Surat Pencairan Dana (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dari rutin dan bidang-bidang/ PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke Bendahara Umum Daerah (BUD).
  4. Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin.
  5. Meneliti serta membuat Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran.
  6. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan

pembinaan bendaharawan.

7. Membuat konsep perhitungan permintaan gaji pegawai, honorarium dan beban kerja.
8. Memenuhi permintaan gaji berkala.
9. Menyiapkan laporan keuangan (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan).
3. Bidang Administrasi kependudukan mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dibidang administrasi kependudukan, dan menyiapkan bahan-bahan tentang data kependudukan serta melakukan pelayanan dalam administrasi kependudukan.

Adapun uraian tugasnya adalah :

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi dibidang administasi kependudukan.
- b. Memberikan bimbingan pembinaan teknis dalam pengolahan data kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan.  
Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam melakukan penertiban
- c. dokumen kependudukan.
- d. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan.
- e. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pemeliharaan peralatan sistem informasi adminitrasi kependudukan.
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.

Bidang adminitrasi kependudukan terdiri dari :

- a. Seksi pengolahan data

Adapun uraian tugasnya adalah :

1. Merencanakan kegiatan pada seksi pengolahan data.
  2. Menghimpun dan mengelola laporan data perkembangan penduduk.
  3. Membuat dan menyajikan data perkembangan penduduk.
  4. Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan dan tahap penduduk.
  5. Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada kepala bidang.
- b. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan Adapun uraian tugasnya adalah:
1. Merencanakan kegiatan pada seksi pelayanan administrasi kependudukan.
  2. Menyiapkan blanko dokumen kependudukan.
  3. Melakukan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
  4. Menyiapkan Operator, Supervisor, Administrator Data Base dan Teknisi Komputer untuk pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan.
  5. Penerbitan dokumen penduduk orang asing.
  6. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.
4. Bidang Pengendalian Kependudukan Mempunyai tugas melaksanakan pengendalian mobilitas penduduk baik yang datang dan pergi dari wilayah Kabupaten Kampar maupun penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta melakukan penyuluhan kepada Aparat / Perangkat Kecamatan, Desa / Kelurahan dan masyarakat umumnya. Adapun uraian tugasnya adalah :

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang pengendalian penduduk.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan bagi penduduk rentang administrasi kependudukan.
- c. Memberikan bimbingan dan pembinaan kepada Aparat / Perangkat Kecamatan, Desa / Kelurahan dalam pengendalian penduduk.
- d. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.  
Bidang pengendalian kependudukan terdiri dari :
  - a. Seksi Penyuluhan Kependudukan dan Catatan Sipil  
Adapun uraian tugasnya adalah :
    1. Merencanakan kegiatan pada seksi penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil.
    2. Menyiapkan sarana dan prasarana penyuluhan.
    3. Melakukan penyuluhan kepada Aparat/ Perangkat Kecamatan, Desa/ Kelurahan.
    4. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.
  - b. Seksi Pengendalian Penduduk  
Adapun uraian tugasnya adalah
    1. Merencanakan kegiatan seksi pengendalian penduduk.
    2. Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk.
    3. Memproses surat pindah datang.
    4. Menerbitkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk tinggal di daerah rentan administrasi kependudukan.

5. Bidang Administrasi Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pembina, penataan, pencatatan administrasi pencatatan sipil dan kearsipan pencatatan sipil. Adapun uraian tugasnya adalah :

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang administrasi pencatatan sipil.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam administrasi dalam administrasi pencatatan sipil.
- c. Melaksanakan bimbingan dan pembinaan teknis dalam penataan kearsipan pencatatan sipil.
- d. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam pelaporan administrasi pencatatan sipil.

Bidang administrasi pencatatan sipil terdiri dari:

- a. Seksi perkawinan dan perceraian Adapun uraian tugasnya adalah:
  1. Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian.
  2. Memprivikasi permohonan administrasi perkawinan dan perceraian.
  3. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian.
  4. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian.
- b. Seksi Kelahiran dan Kematian Adapun uraian tugasnya adalah:
  1. Memprivikasi permohonan akta kelahiran dan kematian.
  2. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan

kematian.

3. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.
- c. Seksi Kearsipan dan Catatan Sipil Adapun uraian tugasnya adalah:
  1. Menata arsip akta kutipan akta kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian.
  2. Menata arsip akta dan kutipan akta pengangkatan dan pengesahan anak.
  3. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kearsipan.
- d. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) terdiri dari:
  - a. Operator pembuat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
  - b. Supervisor jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

#### **4.4. Kompetensi Aparatur**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Untuk Pejabat fungsional umum (staff) di Disdukcapil Kota Pekanbaru Pendidikan Minimal lulusan SMU/Sederajat, memahami Tupoksi unit kerjanya, memahami mekanisme dan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan penerbitan semua jenis pelayanan, mengetahui dan memahami peraturan terkait

kependudukan dan pencatatan sipil. Memiliki ketrampilan Kerja, seperti mengoperasikan komputer, dapat bekerjasama dalam team, teliti, cermat dan cekatan, serta disiplin, Jujur dan tanggungjawab.

**Tabel 4.1. Tingkat Pendidikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

No.	Pendidikan	Jumlah Pegawai
1.	S2	7
2.	S1	36
3.	DIPLOMA	17
4.	SMU	37
	Jumlah	97

*Sumber: Sub Bagian Umum dan Perlengkapan, 2019*

#### **4.2.Sarana, Prasaranan, dan/atau Fasilitas**

Sarana dan prasarana dan fasilitas merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas sebagaimana pada tabel 4.2.

**Tabel 4.2. Sarana, Prasaranan, dan/atau Fasilitas**

NO	Fasilitas	Kondisi
1.	Ruang kerja	Baik
2.	Alat Tulis Kantor	Baik
3.	Stampel/Cap legalitas	Baik
4.	Personal Computer (PC) /Laptop dan kelengkapannya	Baik
5.	Jaringan Internet	Baik
6.	Aplikasi SIAK	Baik
7.	Database	Baik
8.	Printer/Mesin Pencetak	Baik
9.	<i>Filling Cabinet</i>	Baik
10.	Meja+Kursi	Baik

Sumber: Sub Bagian Umum dan Perlengkapan, 2019

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Analisis Indikator Variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

##### 5.1.1. Indikator Kesederhanaan Pelayanan

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator kesederhanaan pelayanan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.1.

**Tabel 5.1. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kesederhanaan Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlaksana	%	Cukup Terlaksana	%	Kurang Terlaksana	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Tidak berbelit-belit	14	33	16	38	12	29
2.	Mudah dipahami	18	43	15	36	9	21
3.	Mudah dilaksanakan	17	40	18	43	7	17
	Jumlah	49	-	49	-	28	-
	Rata-rata	16	-	16	-	10	-
	%	38	-	38	-	24	-

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.1. dijelaskan bahwa kesederhanaan pelayanan dari aspek tidak berbelit-belit berkategori kurang terlaksana, dari aspek mudah dipahami sudah terlaksana, dan dari aspek mudah dilaksanakan cukup terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Junaidi, Januari 2020) menyatakan bahwa setiap pemohon disuruh petugas menyiapkan persyaratan yang sudah dipasang di

*banner di ruang tunggu dan terlalu banyak persyaratannya, dan sebagian masyarakat masih kurang paham karena kurang mendapat penjelasan dari petugas.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah prinsip kesederhanaan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip kesederhanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana atau 38 %. Ini bermakna prosedurnya sudah terlaksana namun masih sedikit terkesan berbelit-belit karena tidak semua pengisian formulir dan berfoto, dan sidik jari di satu tempat pelayanan, karena sebahagian pelayanan harus ke Kantor Kecamatan.

### **5.1.2. Indikator Kejelasan Pelayanan**

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator kejelasan pelayanan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.2.

**Tabel 5.2. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kejelasan Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kurang Terlaksan a	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Persyaratan teknis	20	48	14	33	8	19
2.	Persyaratan administrasi	17	40	19	45	6	14
3.	Kejelasan unit kerja	15	36	22	52	5	12
4.	Penyelesaian Keluhan	11	26	21	50	10	24
5.	Rincian biaya	17	40	18	43	7	17
6.	Tata cara penyelenggaraan	17	40	21	50	4	10
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>-</b>	<b>115</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>-</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel 5.2. dijelaskan bahwa kejelasan pelayanan dari aspek persyaratan teknis berkategori terlaksana, dari aspek persyaratan administrasi cukup terlaksana, dari aspek kejelasan unit kerja, dari aspek penyelesaian keluhan cukup terlaksana, dari aspek rincian biaya cukup terlaksana, dan dari aspek tatacara penyelenggaraan pelayanan cukup terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Herlina, Januari 2020) menyatakan *Keluhan cukup ditanggapi, kalau ada kesalahan diperbaiki, cukup banyak masyarakat yang protes, ditanggapi tapi agak lama menunggunya, dan biaya cukup mahal, kurang transparan, tapi masih masuk akal.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik,

menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah prinsip kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip kejelasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana atau hanya 45 %. Ini bermakna prinsip kejelasan pelayanan dalam masalah keluhan masyarakat masih ada meski cukup ditanggapi, cukup banyak masyarakat yang protes, ditanggapi tapi agak lama menunggunya, dan biaya cukup mahal tapi masih masuk akal.

### 5.1.3. Indikator Kepastian Waktu Pelayanan

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator kepastian waktu sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.3.

**Tabel 5.3. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kepastian Waktu Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kurang Terlaksan a	%
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>1.</b>	<b>Ketepatan waktu</b>	<b>17</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>11</b>	<b>26</b>
<b>2.</b>	<b>Kewajaran penundaan waktu</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>60</b>	<b>11</b>	<b>26</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>29</b>	<b>-</b>	<b>45</b>	<b>-</b>	<b>26</b>	<b>-</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel 5.3. dijelaskan bahwa kepastian waktu pelayanan dari aspek ketepatan waktu berkategori terlaksana, dan dari aspek kewajaran penundaan waktu cukup terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Fahmi, Januari 2020) menyatakan bahwa *kepastian waktu tidak ada, harus menunggu antara 5-7 hari, bahkan tidak ada batas waktu, dan penundaan pelayanan menunggu cukup lama.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah prinsip kepastian waktu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip kepastian waktu pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana atau 45 %. Ini bermakna tidak ada kepastian waktu dalam pelayanan, harus menunggu antara 5-7 hari, bahkan tidak ada batas waktu, dan penundaan pelayanan menunggu cukup lama. Jika dimati sumber daya dan sarana yang ada masih tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang untuk dilayani.

#### **5.1.4. Indikator Akurasi Pelayanan**

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator akurasi pelayanan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.4.

**Tabel 5.4. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Akurasi Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kurang Terlaksan a	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Produk diterima dengan benar	13	31	21	50	8	19
2.	Fisik produk diterima sesuai permohonan	22	52	18	43	2	17
3.	Produk sah	25	60	14	33	3	7
	<b>Jumlah</b>	<b>60</b>	<b>-</b>	<b>53</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>48</b>	<b>-</b>	<b>43</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel 5.4. dijelaskan bahwa akurasi pelayanan dari aspek produk pelayanan diterima dengan benar berkategori cukup terlaksana, dari aspek fisik produk diterima sesuai permohonan terlaksana, produk sah dan legal berkategori terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Jamaludin, Januari 2020) menyatakan bahwa *produk berupa KTP, Surat keterangan Kependudukan atau Akta Lahir Anak kami terima sesuai dengan yang diharapkan, sah dan berlaku.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah prinsip akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip akurasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori

terlaksana atau 48 %. Ini bermakna produk berupa KTP, Surat keterangan Kependudukan atau Akta Lahir Anak kami terima sesuai dengan yang diharapkan, sah dan berlaku.

#### 5.1.5. Indikator Keamanan Pelayanan

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator keamanan pelayanan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.5.

**Tabel 5.5. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Keamanan Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlaksana	%	Cukup Terlaksana a	%	Kurang Terlaksana a	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Proses dan produk memberikan rasa aman	22	52	16	38	4	10
2.	Proses dan produk memberikan kepastian hukum	25	60	12	29	5	12
	<b>Jumlah</b>	<b>47</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>56</b>	<b>-</b>	<b>34</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>-</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel 5.5. dijelaskan bahwa keamanan pelayanan dari aspek proses dan produk memberikan rasa aman berkategori terlaksana, dan dari aspek proses dan produk memberikan kepastian hukum terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Marleni, Januari 2020) menyatakan bahwa *dalam proses pengurusan terasa aman, ada satpam, hanya saja kurang nyaman karena ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit dan suara berisik, sedangkan produknya syah dan legal.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah prinsip keamanan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip keamanan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori terlaksana atau 56 %. Ini bermakna dalam proses pengurusan terasa aman, ada satpam, hanya saja kurang nyaman karena ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit dan suara berisik, sedangkan produknya syah dan legal.

#### 5.1.6. Indikator Tanggungjawab Pelayanan

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator tanggungjawab sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.6.

**Tabel 5.6. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Tanggung jawab Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kurang Terlaksan a	%
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1.	Pimpinan bertanggung jawab	19	45	17	40	6	14
2.	Penyelesaian keluhan/ persoalan	14	33	22	52	6	14
	<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>40</b>	<b>-</b>	<b>46</b>	<b>-</b>	<b>14</b>	<b>-</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.6. dijelaskan bahwa tanggungjawab pelayanan dari aspek tanggungjawab pimpinan berkategori terlaksana, dan dari aspek penyelesaian keluhan/persoalan cukup terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Ikhwan, Januari 2020) menyatakan bahwa *dalam persyaratan administrasi terlalu banyak diopor ke kantor camat dan kelurahan, cukup banyak masyarakat yang protes atas simpang siurnya informasi, ditanggapi tapi agak lama menunggu penyelesaiannya.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah prinsip tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip tanggungjawab pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana atau 46 %. Ini bermakna dalam persyaratan administrasi terlalu banyak diopor ke kantor camat dan kelurahan, cukup banyak masyarakat yang protes atas simpang siurnya informasi, sejak awal mengenai persyaratan administrasi tidak semua masyarakat memahami, meskipun ditanggapi tapi agak lama menunggu penyelesaiannya karena memulai proses dari awal.

### 5.1.7. Indikator Kelengkapan Sarana Prasarana Pelayanan

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator kelengkapan sarana dan prasarana kantor sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.7.

**Tabel 5.7. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kelengkapan Sarana Prasarana Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kurang Terlaksan a	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	<b>Kelengkapan sarana prasarana</b>	9	21	26	62	7	17
2.	<b>Tersedianya sarana dan prasarana IT</b>	18	43	20	48	4	10
	<b>Jumlah</b>	27	-	46	-	11	-
	<b>Rata-rata</b>	14	-	23	-	5	-
	<b>%</b>	32	-	55	-	13	-

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel 5.7. dijelaskan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan dari aspek kelengkapan sarana prasarana berkategori cukup terlaksana, dan dari aspek tersedianya sarana dan prasarana IT cukup terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Kasman, Januari 2020) menyatakan bahwa *sarana dan prasarana teknologi yang dimiliki udah baik menggunakan komputer, sidik jari sudah ada alat eletronik, hanya saja kurang jumlahnya, sehingga mayarakat harus antri cukup panjang.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi

beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah kelengkapan sarana prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana atau 55 %. Ini bermakna dalam sarana dan prasarana teknologi yang dimiliki udah baik menggunakan komputer, sidik jari sudah ada alat eletronik, hanya saja kurang jumlahnya, sehingga mayarakat harus antri cukup panjang.

#### 5.1.8. Indikator Kemudahan Akses Pelayanan

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator kemudahan akses pelayanan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.8.

**Tabel 5.8. Distribusi Tangapan Responden Indikator Kemudahan Akses Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kurang Terlaksan a	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Keterjangkauan jarak lokasi kanto	16	38	22	52	4	10
2.	Dukungan Transportasi umum ke lokasi kantor	13	31	24	57	5	12
	<b>Jumlah</b>	<b>29</b>	<b>-</b>	<b>46</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>33</b>	<b>-</b>	<b>55</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel 5.8. dijelaskan bahwa kemudahan akses pelayanan dari aspek keterjangkauan jarak lokasi kantor berkategori cukup terlaksana, dan dari aspek dukungan transportasi umum ke lokasi kantor cukup terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Noviarti, Januari 2020) menyatakan bahwa *akses menuju kantor mudah ada transportasi umum, bisa menggunakan bus kota, gojek, namun kalau jarak jauh misalnya dari rumbai atau panam biaya cukup besar juga.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah kemudahan akses pelayanan adalah tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat'

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip kemudahan akses pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana atau 55 %. Ini bermakna akses menuju kantor mudah ada transportasi umum, bisa menggunakan bus kota, gojek, namun karena pelayannya hanya satu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, kalau jarak tempat tinggal masyarakat yang jauh misalnya dari rumbai atau panam biaya cukup besar juga.

#### **5.1.9. Indikator Kedisiplinan Pelayanan**

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator kedisiplinan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.9.

**Tabel 5.9. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kedisiplinan Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kuran g Terlak sana	%
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>1.</b>	<b>Sikap disiplin</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>60</b>	<b>6</b>	<b>14</b>
<b>2.</b>	<b>Sopan dan santun</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Keramahan dan keikhlasan</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
	<b>Jumlah</b>	<b>49</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>23</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>53</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>-</b>

*Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020*

Dari tabel 5.9. dijelaskan bahwa kedisiplinan pelayanan dari aspek sikap disiplin petugas berkategori cukup terlaksana, dari aspek sopan-santun petugas berkategori cukup terlaksana, dan dari aspek keramahan dan keikhlasan petugas berkategori cukup terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Rasyid, Januari 2020) menyatakan bahwa *petugas masih kurang disiplin, ada yang baik ada yg kurang dalam melayani, ada yang sopan ada yang kurang sopan agak terpaksa dan raut wajah yang tidak senyum terkesan marah atau cuek, ada yang ramah, ada yang kurang ramah.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu salahsatu diantaranya adalah kedisiplinan, kesopanan dan

keramahan adalah pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana atau 53 %. Ini bermakna petugas masih kurang disiplin, ada yang baik ada yg kurang dalam melayani, ada yang sopan ada yang kurang sopan agak terpaksa dan raut wajah yang tidak senyum terkesan marah atau cuek, ada yang ramah, ada yang kurang ramah.

#### **5.1.10. Indikator Kenyamanan Pelayanan**

Deskripsi tabel frekuensi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator kenyamanan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.10.

**Tabel 5.10. Distribusi Tanggapan Responden Indikator Kenyamanan Pelayanan**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlaksana	%	Cukup Terlaksana	%	Kurang Terlaksana	%
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
1.	Ketertiban dan keteraturan	15	36	19	45	8	19
2.	Kenyamanan, kebersihan dan kerapian	9	21	16	38	17	40
3.	Keindahan dan kesehatan	6	14	16	38	20	48
4.	Kecukupan dan kerapian parkir kendaraan	10	24	14	35	18	41
5.	Kebersihan toilet dan tempat ibadah	10	24	14	35	18	41
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>-</b>	<b>79</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	<b>-</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>-</b>
	<b>%</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>-</b>

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.10. dijelaskan bahwa kenyamanan pelayanan dari aspek ketertiban dan keteraturan berkategori kurang terlaksana, dari aspek kenyamanan, kebersihan dan kerapian berkategori kurang terlaksana, dari aspek keindahan dan kesehatan berkategori kurang terlaksana, dari aspek kecukupan dan kerapian parkir kendaraan berkategori kurang terlaksana, dan kebersihan toilet dan tempat ibadah berkategori kurang terlaksana. Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Junaidi, Januari 2020) menyatakan bahwa :

1. Kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas;
2. Lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih;

3. *Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum;*
4. *Toeletnya kurang bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada.*

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai (Ali, Januari 2020) menyatakan bahwa : *benar lingkungan kantor kurang bersih, panas, ruang tunggu sempit, parkir tidak memadai, wc kurang bersih dan tidak ada musholla tempat solat umat islam.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip salahsatu diantaranya adalah kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip kenyamanan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori kurang terlaksana atau 39 %. Ini bermakna pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru kurang kenyamanan, masyarakat merasa proses pelayanan kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas; lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih; Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum; toeletnya kurang

bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada.

## 5.2. Analisis Variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru

Deskripsi tabel frekuensi rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner tentang indikator sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5. 11 .

**Tabel 5.11. Rekapitulasi Distribusi Tanggapan Responden Indikator Variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik**

No.	Item yang Dinilai	Kategori Penilaian					
		Terlak- sana	%	Cukup Terlaksan a	%	Kurang Terlaksan a	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Kesederhanaan	16	38	16	38	10	24
2.	Kejelasan	16	38	19	45	7	17
3.	Kepastian Waktu	12	29	19	45	11	26
4.	Akurasi	20	48	18	43	4	9
5.	Keamanan	24	56	14	34	4	10
6.	Tanggungjawab	16	40	20	46	6	14
7.	Sarana Prasarana	14	33	23	55	5	12
8.	Kemudahan Akses	14	33	23	55	5	12
9.	Kedisiplinan	16	39	23	53	3	8
10.	Kenyamanan	10	24	15	37	17	39
	Jumlah	158	-	190	-	79	-
	Rata-rata	15	-	19	-	8	-
	%	36	-	45	-	19	-

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.11. dijelaskan bahwa indikator kesederhanaan pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kejelasan pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kepastian waktu pelayanan berkategori cukup

terlaksana, dari indikator akurasi pelayanan berkategori terlaksana, dari indikator keamanan pelayanan berkategori terlaksana, dari indikator tanggungjawab pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator sarana dan prasarana pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kemudahan akses pelayanan berkategori cukup terlaksana, dari indikator kedisiplinan pelayanan berkategori cukup terlaksana, dan dari indikator kenyamanan pelayanan berkategori kurang terlaksana.

Hal ini diperkuat hasil wawancara dengan masyarakat (Junaidi, Januari 2020) menyatakan bahwa :

1. *Kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas;*
2. *Lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih;*
3. *Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum;*
4. *Toeletnya kurang bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada.*

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai (Ali, Januari 2020) menyatakan bahwa : *benar lingkungan kantor kurang bersih, panas, ruang tunggu sempit, parkir tidak memadai, wc kurang bersih dan tidak ada musholla tempat solat umat islam.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,

2. Kejelasan yaitu kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan,
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan,
4. Akurasi yaitu produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah,
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum,
6. Tanggung jawab yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan,
7. Kelengkapan sarana prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika,
8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat,
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas,
10. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan

fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

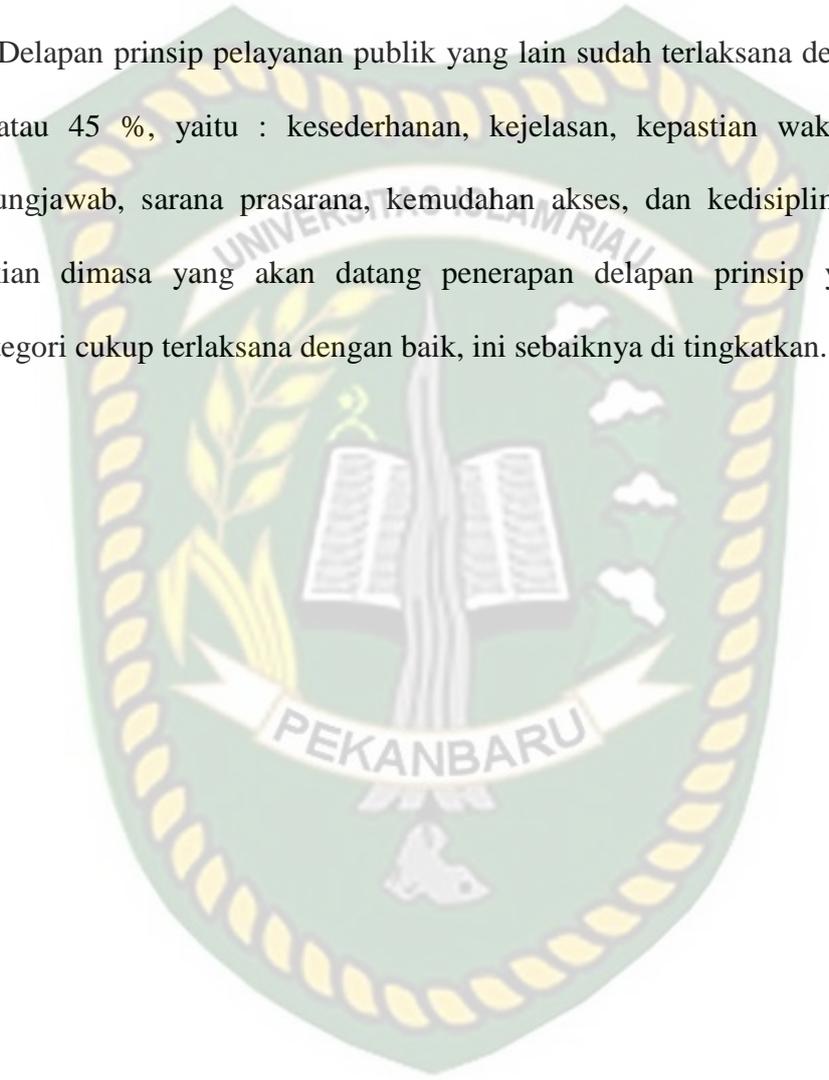
Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori terlaksana atau 36 %, cukup terlaksana atau 45 % dan kurang terlaksana atau 19 %.

Dari sepuluh indikator variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, hanya satu indikator prinsip keamanan pelayanan publik yang sudah terlaksana dengan baik atau 56 %. Ini bermakna dalam proses pengurusan terasa aman, ada satpam, tidak pernah terjadi insiden perkelahian, semua masyarakat pemohon dapat berteduh dari hujan atau panas karena kantornya cukup besar, hanya saja kurang nyaman karena ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit dan suara berisik, sedangkan produknya syah dan legal. Dimasa yang akan datang penerapan prinsip keamanan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan.

Satu indikator prinsip kenyamanan pelayanan publik terlaksana dengan kurang terlaksana dengan baik atau 39 %. Ini bermakna pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru kurang kenyamanan, masyarakat merasa proses pelayanan kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas; lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih; Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum; toeletnya kurang

bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada. Dimasa yang akan datang penerapan prinsip kenyamanan ini sebaiknya segera ditingkatkan dan menjadi perhatian Pemerintah Kota Pekanbaru.

Delapan prinsip pelayanan publik yang lain sudah terlaksana dengan cukup baik atau 45 %, yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan. Namun demikian dimasa yang akan datang penerapan delapan prinsip yang masih berkategori cukup terlaksana dengan baik, ini sebaiknya di tingkatkan.



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dan pembahasan penelitian dapat penulis simpulkan :

1. Secara keseluruhan pelaksanaan prinsip-prinsip pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru berada pada kategori cukup terlaksana.
2. Dari sepuluh indikator variabel Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, hanya satu indikator prinsip keamanan pelayanan publik yang sudah terlaksana dengan baik yaitu dalam proses pengurusan terasa aman, ada satpam, tidak pernah terjadi insiden perkelahian, semua masyarakat pemohon dapat berteduh dari hujan atau panas karena kantornya cukup besar, hanya saja kurang nyaman karena ruang pelayanan dan ruang tunggu terasa sempit dan suara berisik, sedangkan produknnya syah dan legal.
3. Hanya satu indikator prinsip pelayanan publik kurang terlaksana dengan baik yaitu prinsip kenyamanan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru, antara lain masyarakat merasa proses pelayanan kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas; lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang

tunggu kantornya sempit dan kurang bersih; Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum; toaletnya kurang bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada.

4. Delapan prinsip pelayanan publik yang lain sudah terlaksana dengan cukup baik yaitu prinsip : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan.

## **6.2. Saran-saran**

Berdasarkan tujuan dan pembahasan penelitian dapat penulis sarankan :

1. Sebaiknya di masa yang akan datang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan publik, masyarakat merasa proses pelayanan kurang tertib, banyak masyarakat berdiri tidak dapat tempat duduk, sedikit kacau, suara berisik dan suhu udara ruangan panas; lingkungan kantor Kurang nyaman tidak ada taman hijau dan ruang tunggu kantornya sempit dan kurang bersih; Tempat parkir kendaraan sempit dan berantakan sebagian besar menggunakan badan jalan umum; toaletnya kurang bersih, jumlahnya sedikit pengguna banyak, sarana ruang ibadah musholla tidak ada. Dimasa yang akan datang penerapan prinsip kenyamanan ini sebaiknya segera ditingkatkan dan menjadi perhatian Pemerintah Kota Pekanbaru.
2. Sebaiknya dimasa yang akan datang penerapan delapan prinsip yang masih berkategori cukup terlaksana dengan baik yaitu prinsip :

kesederhanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, sarana prasarana, kemudahan akses, dan kedisiplinan, sebaiknya di tingkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku- Buku :

- Armida S Alisjahbana 1998. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Dalam Peningkatan Pelayanan Publik pada Abab XX*, Beetham, Lance.
- Dessler, Gary, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 dan 2*, Jakarta : PT. Indeks.
- Djamin Awaloedin. 1998. *Penyempurnaan Aparatur dan Administrasi Negara Republik*. Jakarta : Yayasan Pembinaan Manajemen - LAN RI.
- Gibson, R. (2002). *Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi, dan Aplikasi)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Handoko, H. T. (2000). *Manajemen Personalia dan Sumber dayaManusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas. Yogyakarta:BPFE.
- Hasibuan,S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kesembilan. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hayati Djatmiko, Yayat, 2015 *Prilaku Organisasi*, Bandung ; Alfa Beta.
- Thona, Kreitner R. & Kinicki, A. (2001). *Organizational behavior. Fifth Edition,. International Edition*, Mc graw-Hill Companies,Inc.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi 10th. Edisi Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Mangkuprawira, S. & Hubeis, A.V. (2007).*Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mangkunegara,A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber DayaManusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mas'ud, Fuad. (2004). *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moenir, H.A.S, Drs. (2001). *Pendekatan Manusiawi dalam Organisasi Terhadap. Pembinaan Pegawai*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Moekijat, 2014. *Manajemen dan Hubungan Kerja*, Penerbit Pionir Jaya, Bandung
- M. Hadjon, 2016. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Gajah Mada Univeritas Perss
- Mifra 2014, *Prilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persadara.

- Riduwan. (2002). *Skala Pengukuran Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai,V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke. Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesepuluh. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Sianipar, J.P.G, 2010, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI, Edisi Kedua, Jakarta.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sufian. 1997. *Teori Administrasi Pembangunan*, UIR Press
- 1998. *Model Pembangunan Perdesaan yang Kontekstual*, UIR Press
- 2003. *Manajemen Strategis Dalam Pembangunan*, UIR Press.
- 2003. *Manajemen Strategis Pembangunan Daerah dan Perdesaan*, UIR Press.
- Sugiyono. (1999). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfa Beta.
- Islamy. Irfan. 1998. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Cetakan VII. Jakarta ; Bumi Aksara.
- UU, Jurnal dan Sumber Website :**
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Prayuginingsih (2011). *Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Buruh Wanita di Gudang Tembakau Tempu Rejo Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember*. *Jurnal Agritech*, Vol 13, No 1.
- Menpan.1997. *Definisi Beban Kerja*. <http://www.bkn.go.id>. (diakses pada tanggal 6 Oktober 2019).
- Permendagri.(2008). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12/2008 tentang *Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah* <http://ebookbrowse.com/permendagri-no-12-tahun-2008-tentang-pedoman-analisis-beban-kerja-dilingkungan-depdagri-pemdapdfd327286472>. Diakses tanggal 15 Oktober 2019.