

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KECAMATAN TAMPAN**

***SKRIPSI***

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menempuh Gelar Strata Satu (S-1)  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



*Oleh:*

**ZEKI SYAHRONI JON PUTRA**  
NPM. 147310501

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU**

**2019**

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif Usulan Penelitian yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **ZEKI SYAHRONI JON PUTRA**  
NPM : **147310501**  
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**  
Jenjang Pendidikan : **Strata Satu (S.1)**  
Judul Penelitian : **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.**

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, 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 diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas setra Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 9 Januari 2019  
Pelaku Pernyataan,



**ZEKI SYAHRONI JON PUTRA**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan”**.

Adapun alasan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk mengikuti seminar skripsi di Universitas Islam Riau (UIR) dan untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang Pemerintahan.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang setiap saat sabar dalam memberikan pengertian sehubungan dengan kendala yang ditemui dalam penulisan skripsi ini, juga terhadap orang tua saya yang setiap saat memberikan dorongan demi terselesaikannya skripsi ini, serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan moril maupun materil kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syafrinaldi, SH. M.Si selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia,S,Sos.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau
3. Bapak Budi Muliando,S.IP.,M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam

menimbah ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Bapak Dr. H. Syafhendry, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar sehingga usulan penelitian ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Lilis Suriani, S. Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyelesaian usulan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah dengan ikhlas menyumbangkan ilmu yang mereka miliki kepada penulis selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau.
7. Bapak dan Ibu pegawai administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan selama penulis berurusan mengenai masalah keadministrasian.
8. Bapak dan Ibu pegawai kantor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang telah memberikan pelayanan selama penulis berurusan mengenai masalah skripsi.
9. Untuk yang mulia Ayahanda (Nasrul) dan Ibunda (Misnawati) yang selalu dan akan selalu ada disetiap hembusan nafas, detak jantung dan aliran darah ku. Idola yang selalu ku kagumi yang telah memberi kehidupan untuk ku, mentari penerangan dan telaga penyejuk ku dan yang menjadikan ku merasa hebat.

10. Untuk keluarga besarku yang selalu memberikan semangat serta dorongannya atas penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2014, atas dorongan semangatnya penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa tentu terdapat kekurangan pada skripsi ini, kepada Bapak/Ibu/ Saudara yang membaca skripsi ini mohon saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Selanjutnya penulis hanya bisa berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Akhir kata hanya kepada Allah SWT kita menyembah dan memohon pertolongan. Amin

Pekanbaru, Januari 2019  
Penulis,

**Zeki Syahroni Jon Putra**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN .....</b>	i
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	iii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	x
<b>ABSTRAK .....</b>	xi
<b>ABSTRACT .....</b>	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah.....	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II. STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN.....</b>	16
A. Studi Kepustakaan .....	16
1. Ilmu Pemerintahan dan Pemerintahan.....	16
2. Pemerintah Daerah .....	19
3. Manajemen Pemerintah.....	21
4. Defenisi Pelayanan.....	28
5. Pelayanan Publik.....	28
6. Jenis-jenis Pelayanan .....	40
7. Indikator Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	41
B. Penelitian Terdahulu .....	42
C. Kerangka Pemikiran.....	45
D. Konsep Operasional .....	46
E. Operasional variabel.....	48
F. Teknik Pengukuran .....	49
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	52
A. Tipe Penelitian .....	52
B. Lokasi Penelitian .....	52
C. Populasi dan Sampel .....	53
D. Jenis Dan Sumber Data .....	55

E. Teknik Pengumpulan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	57
G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	57
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	57
<b>BAB IV : TINJAUAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Ringkas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	58
B. Profil Kecamatan Tampan.....	59
C. Profil UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	61
D. Struktur Organisasi.....	63
E. Uraian Tugas .....	65
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Responden .....	72
1. Jenis Kelamin.....	72
2. Tingkat Pendidikan Responden.....	54
3. Tingkat Umur Responden .....	55
B. Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.....	74
1. Prosedur Pelayanan .....	76
2. Waktu Pelayanan.....	80
3. Biaya Pelayanan .....	84
4. Produk Pelayanan.....	88
5. Sarana dan Prasarana.....	91
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan .....	95
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.....	102
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran.....	111
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Table		Halaman
I.1	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru 2017 .....	6
I.2	Data Jumlah Penduduk Yang Memiliki Masalah Administrasi Kependudukan Di Wilayah Kota Pekanbaru Tahun 2017.....	12
II.1	Penelitian Terdahulu .....	43
II.2	Defenisi Operasional Variabel .....	48
III.1	Data Populasi dan Sampel Penelitian .....	53
III.2	Perincian Jadwal Kegiatan Penelitian Tahun 2018.....	57
V.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	73
V.2	Distribusi Tingkat Pendidikan Responden.....	73
V.3	Distribusi Tingkat Umur Responden .....	74
V.4	Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan.....	77
V.5	Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan .....	78
V.6	Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Pelayanan .....	81
V.7	Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Waktu Pelayanan .....	82
V.8	Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan.....	85
V.9	Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Biaya Pelayanan.....	86
V.10	Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan .....	89
V.11	Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Produk Pelayanan.....	90
V.12	Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Sarana Dan Prasarana Pelayanan .....	92
V.13	Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana .....	93
V.14	Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Pelayanan .....	95
V.15	Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Pelayanan .	96
V.16	Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.....	99
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Pegawai Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.....	101

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
I.1	Penyelesaian Pengurusan KTP .....	10
II.1	Kerangka Pikir .....	46
IV.1	Struktur Organisasi UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner untuk Masyarakat
- Lampiran 2. Kuesioner untuk Pegawai
- Lampiran 3. Wawancara untuk Kepala Dinas
- Lampiran 4. Wawancara untuk Kepala UPT Dinas
- Lampiran 5. Tabulasi Data Jawaban Masyarakat
- Lampiran 6. Tabulasi Data Jawaban Pegawai
- Lampiran 7. Dokumentasi



# **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN TAMPAN**

## **ABSTRAK**

Zeki Syahroni Jon Putra

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Kependudukan

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampar dan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampar. Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif yakni menggambarkan dan meringkas sebagai kondisi situasi variable yang ada pada objek penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan yaitu: Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampar yaitu berada pada kategori Cukup Baik. Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampar telah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus KTP sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan dan kompetensi pegawai. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampar dapat dilihat pada beberapa hal sebagai berikut: Struktur organisasi; dalam kompleksitasnya adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit kerja, pengurusan KTP-el dilakukan oleh beberapa seksi pada bidang pendaftaran kependudukan. Kemampuan aparat; dengan latar belakang terbanyak yaitu berpendidikan SMA dan dalam rangka peningkatan kemampuan kerja perlu diikutsertakan dalam beberapa pelatihan pegawai. Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan cara memasang beberapa informasi di papan informasi yang telah disediakan

# **ANALYSIS OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN THE OFFICE OF TECHNICAL IMPLEMENTING UNIT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF TAMPAN DISTRICT**

## **ABSTRACT**

Zeki Syahroni Jon Putra

Keywords: Services, Population Administration

This study aims to determine Population Administration Services in the Office of the Technical Implementation Unit of the Handsome District Civil Registration and Registration Office and to find out the Factors Affecting Population Administration Services at the Tampan District Population and Civil Registration Office Office. Analysis of the data in this study is to use quantitative methods with descriptive analysis techniques, namely to describe and summarize the situation conditions of variables that exist in the object of this research. Based on the results of the research and analysis that the author has done, it can be concluded that: Population Administration Services in the Office of the UPT of the Population and Civil Registration Service of Tampan District are in the Fairly Good category. Tampan District Office of Population and Civil Registration Office Tampan has provided services to Maysrakat to manage ID cards in accordance with service procedures, service times, service fees, service products, service facilities and infrastructure and employee competencies. Factors Affecting Population Administration Services in the Office of the Technical Implementation Unit of the Tampan District Population and Civil Registration Office can be seen in several things as follows: Organizational structure; in the complexity of the clear division of tasks and functions in each work unit, the KTP-el arrangement is carried out by several sections in the field of population registration. The ability of the apparatus; with the most background, namely high school education and in order to increase the ability of the work needs to be included in some employee training. Clarity of information about services provided by installing some information on the information board provided

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Saat ini pelayanan publik menjadi salah satu prioritas utama pemerintah dalam rangka perbaikan birokrasi pemerintah yakni reformasi birokrasi. Berbagai langkah dalam mewujudkan reformasi birokrasi dengan pelayanan yang prima telah dilakukan diantaranya: Sosialisasi pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009; Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap kebijakan yang dilakukan pemerintah pusat dan daerah sehubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat; Melaksanakan pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik; Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi penerapan OSS/PTSP-SA; Memberikan penghargaan kepada Penyelenggara pelayanan publik yang berprestasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan Menyusun Instrumen Evaluasi Kinerja untuk Pemantauan Kinerja Kualitas Pelayanan Publik (PK2PP), dalam rangka memenuhi amanah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Langkah-langkah yang ditetapkan oleh KEPMENPANRB tersebut telah dilaksanakan

di berbagai daerah desentralisasi di seluruh Indonesia dengan berbagai macam inovasi dan perubahan pelayanan yang lebih cepat dan merakyat.

Berkaitan dengan pelayanan publik, otonomi daerah mempunyai kewenangan dalam mengatur urusan pemerintahannya sendiri. Selain itu Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (1) menyatakan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sementara pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (6) menyatakan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Urusan pemerintahan itu sendiri merupakan kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara pemerintah daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 9 ayat 1 urusan pemerintah terbagi atas 3 yakni; (1) urusan pemerintahan absolut; (2) urusan pemerintahan konkuren; dan (3) urusan pemerintahan umum.

Urusan pemerintahan konkuren merupakan urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat, daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota, yang terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan. Selanjutnya terdapat 2 bentuk urusan pemerintahan wajib yakni wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang menjadi tanggung jawab daerah otonom. Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Didalam Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian ditindak lanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kota Pekanbaru telah memberlakukan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 05 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan menyesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007.

Sebelum diterbitkannya Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008 tersebut, Pemko Pekanbaru dalam hal pelaksanaan administrasi kependudukan masih dilakukan di tingkat Kecamatan (Peraturan Daerah No 08 Tahun 2000). Artinya seluruh urusan tentang Administrasi Kependudukan (KTP) masih dilakukan di Kecamatan masing-masing sesuai dengan PERDA yang terdahulu

Dengan disahkannya Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008 tentang Administrasi Kependudukan, Proses Pelaksanaan Administrasi Kependudukan yang dulunya dilaksanakan oleh pihak Kecamatan berubah ke instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Peraturan Daerah yang telah disahkan.

Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas :

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas;
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008 menjelaskan bahwa dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum;
- c. Penyusunan rencana kerja, pemantauan dan evaluasi;
- d. Pembinaan dan pelaporan;
- e. Penyelenggaraan urusan penatausahaan Dinas;
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain

Menurut Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 06 Tahun 2008 tentang retribusi pergantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan akta catatan sipil yang di atur dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) setiap warga Negara yang mengurus kartu tanda penduduk (KTP) di kenakan pergantian biaya cetak sebesar Rp. 13.000. Sedangkan lama proses pembuatan KTP adalah 11 hari kerja. Apabila keputusan ini di bandingkan dengan PERDA No 08 Tahun 2000 yang mana biaya Retribusi pembuatan KTP sebesar Rp. 6.500 dengan waktu pelaksanaan 2 hari kerja. Melihat perbandingan di atas maka pelaksanaan administrasi kependudukan yang di laksanakan pada hari ini tidak sesuai dengan efisiensi kerja mengenai suatu tugas dengan mengingat waktu, ruang dan biaya yang di bebaskan kepada Masyarakat.

Seiring dengan perkembangan Kota Pekanbaru, dan kecamatan tampan, maka jumlah penduduk yang ada di Wilayah Kecamatan Tampan tersebut juga mengalami peningkatan. Dengan luas wilayah Kota Pekanbaru tersebut, menyebabkan kondisi

pertumbuhan jumlah penduduk yang ada pada Kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan. Berikut ini tabel jumlah penduduk dan yang Mengurus KTP di Kota Pekanbaru pada tahun 2017:

**Tabel I.1: Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru 2017**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Mengurus KTP
1	Sukajadi	13950.27	5.907
2	Senapelan	6104.81	4.062
3	Rumbai Pesisir	458.08	7.120
4	Rumbai	603.39	5.921
5	Pekanbaru Kota	12479.20	3.451
6	Lima Puluh	11398.02	4.161
7	Sail	7333.74	2.493
8	Marpoyan Damai	4791.86	11.607
9	Bukit Raya	5103.40	9.447
10	Tenayan Raya	885.13	10.967
11	Payung Sekaki	2392.32	9.422
12	Tampan	34971.96	14.282
Jumlah		100472.18	88.84

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, 2018

Sebagai salah satu kota dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, maka Kota Pekanbaru harus mampu untuk menertibkan administrasi kependudukan, sehingga seluruh masyarakat yang ada di Kota Pekanbaru memiliki tertib administrasi kependudukan, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan lain sebagainya.

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa masyarakat kecamatan Tampan yang mengurus KTP cukup banyak namun masih banyak juga masyarakat yang belum mengurus KTP jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang berjumlah 34971.96 orang. Banyaknya masyarakat yang mengurus KTP, maka sudah

seharusnya pemerintah mampu untuk menyediakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sehingga masyarakat mau untuk mengurus KTP.

Oleh karena itu untuk dapat melaksanakan pelayanan dengan maksimal, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) di setiap Kecamatannya. Dengan tugas untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, pada pasal 6 ayat (1) Pelayanan Pendaftaran Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a meliputi: 1) pencatatan biodata penduduk; 2) penerbitan KK; 3) penerbitan KIA; 4) penerbitan KTP-el; dan 5) pindah dalam wilayah Indonesia bagi Warga Negara Indonesia.

Penerbitan Kartu Tanda Penduduk. Penerbitan KTP bagi WNI dilaksanakan di desa/kelurahan, kecamatan atau unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota sesuai dengan kewenangan yang didelegasikan kepada pejabat yang bersangkutan. Sementara bagi penduduk Orang Asing Tetap, pelayanan KTP dilakukan oleh unit kerja yang mengelola pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten/kota.

KTP sangat penting bagi warga masyarakat, selain sebagai identitas diri, juga berfungsi untuk mendapatkan pelayanan di berbagai institusi pemerintahan, seperti rumah sakit, sekolah, dan pelayanan lainnya. Oleh karena itu setiap masyarakat diharuskan untuk memiliki KTP.

Untuk memperoleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru harus melengkapi syarat-syarat berikut :

1. Surat Pengantar dari RT/RW
2. Foto Copy Kartu Keluarga
3. Pas Foto terbaru berukuran 2 x 3 cm sebanyak 3 lembar
4. SKPPB bagi pendatang baru dari luar Daerah
5. Foto copy Akta Kelahiran
6. SKPPT bagi WNA
7. Bukti Pembayaran Keterlambatan Pembuatan KTP (Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008)

Sedangkan Untuk memperpanjang Kartu Tanda Penduduk yang sudah habis masa berlakunya harus melengkapi syarat-syarat berikut :

1. KTP lama yang sudah habis masa berlakunya
2. Fotocopy Kartu Keluarga
3. Pas foto 2 x 3 cm sebanyak 3 lembar
4. Surat Keterangan lapor kehilangan KTP dari Kepolisian bagi yang kehilangan
5. Bukti Pembayaran Keterlambatan Perpanjangan KTP (Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008)

Sementara itu untuk Untuk KTP yang hilang atau rusak, dapat dimohonkan KTP Pengganti, dengan membawa :

1. Bagi pemohon KTP yang rusak, bukti KTP lama yang rusak;

2. Bagi pemohon yang kehilangan KTP, Surat Keterangan Kehilangan KTP dari Kepolisian;
3. Menunjukkan KK (Peraturan Daerah No 05 Tahun 2008)

Setelah semua persyaratan tersebut dirasa sudah lengkap, maka prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat yang ingin mengurus Kartu Tanda Penduduk adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1. Penyelesaian Pengurusan KTP



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2017

Berdasarkan pada gambar di atas, sudah dijelaskan prosedur pengurusan Kartu Tanda Penduduk dengan sangat rinci, sehingga masyarakat bisa melengkapi berbagai syarat sebelum datang ke tempat pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang ditetapkan. Diharapkan dengan adanya prosedur pengurusan tersebut, maka akan mempermudah dan mempercepat pengurusan Kartu Tanda Penduduk. Sehingga

setiap masyarakat yang ada di Kota Pekanbaru memiliki KTP, dan tertib administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru dapat tercapai dengan maksimal.

Oleh karena itu dalam rangka menyukseskan tertib administrasi, terutama Kartu Tanda Penduduk, maka setiap Unit Pelaksana Teknis yang telah ditunjuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Namun pada pelaksanaannya, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk cenderung tidak maksimal. Seperti yang terjadi di Kecamatan Tampan,

Semua pengurusan tidak dikenakan biaya, kecuali jika lewat masa berlaku, seperti pada pengurusan surat pindah dan datang, maka akan dikenakan denda mulai dari Rp 50 ribu. Proses pembuatan masing-masing berkas sesuai dengan SOP nya adalah 14 hari kerja.

Dengan Diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan KTP, maka diharapkan setiap masyarakat yang ada di wilayah kota pekanbaru memiliki catatan administrative yang lengkap.

Masalah yang terjadi saat ini dikantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada saat itu adalah pelayanan terhadap pembuatan E-KTP yang masih terdapat pungutan liar. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan masyarakat yang ingin mengurus pembuatan E-KTP ataupun pemindahan data pribadi dari tempat tinggal sebelumnya dan ingin menetap di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru mengalami kendala dalam persyaratan, seperti surat keterangan pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari daerah sebelumnya yang

sudah tidak berlaku lagi dikarenakan sudah melewati batas masa berlakunya yaitu melebihi waktu satu bulan. Hal tersebut yang menyebabkan terjadinya pungutan liar atau penggemukan biaya dalam pelayanan pembuatan E-KTP agar pekerjaan tersebut bisa dapat dikerjakan dengan cepat tanpa harus membuat surat keterangan pindah dari daerah sebelumnya. Masalah pungutan liar tersebut sangat bertolak belakang dengan aturan yang ada, seperti yang di jelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 18 Tahun 2009 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil, dalam pasal 10 ayat (2) menjelaskan tidak adanya pungutan biaya dalam pencetakan EKTP bagi warga negara Indonesia.

Masalah berikutnya yang terjadi di kantor UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu rendahnya daya tanggap dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan dan hasil pelayanan yang baik. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Namun fakta yang ada di lapangan para petugas pembuat EKTP di UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan masih kurang baik. Dalam memberikan pelayanan untuk satu masyarakat saja hampir membutuhkan waktu sekitar 30 menit bahkan bisa lebih lama. Tentu hal ini sangat bertentangan dengan aturan yang ada seperti yang tertera dalam SOP pembuatan E-KTP yang telah di tetapkan oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Dalam SOP tersebut lama waktu dalam

proses memberikan pelayanan untuk satu orang hanya memakan waktu sekitar 15 sampai 20 menit. Dalam hal ini kualitas petugas pembuatan E-KTP menjadi sorotan karena kemampuannya yang masih kurang baik. Bukan itu saja yang menjadi masalah, bahkan 2 dari 3 petugas pembuat E-KTP yang ada di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil pendidikan terakhirnya hanya sampai Sekolah Menengah Atas saja dan tidak ada mengikuti pelatihan administratif, tentu hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas sumber daya manusianya.

Berikut adalah data jumlah penduduk yang memiliki permasalahan berkaitan dengan pembuatan KTP:

**Tabel I.2: Data Jumlah Penduduk Yang Memiliki Masalah Administrasi Kependudukan Di Wilayah Kota Pekanbaru Tahun 2017**

No	Kecamatan	KTP Ganda	Tanpa KTP	Jumlah
1	Tampan	1789	1471	32
2	Payung sekaki	1167	1785	29
3	Bukit raya	1870	1652	35
4	Marpoyan damai	1826	1621	34
5	Tenayan raya	1881	1954	38
6	Lima puluh	1210	981	21
7	Pekanbaru Kota	1502	655	39
8	Rumbai	1235	478	22
9	Sail	751	450	12
10	Rumbai Pesisir	891	368	20
11	Senapelan	631	552	35
12	Sukajadi	882	598	29

**Sumber: Disdukcapil Kota Pekanbaru 2017**

Dari tabel 1.2. di atas fokus penelitian ini adalah di Kecamatan Tampan, hal ini disebabkan Kecamatan Tampan merupakan satu kawasan perbatasan dengan Kabupaten Tetangga dan salah satu gerbang pintu masuk ke Pekanbaru. Karena grafik pengurusan KTP semua. Disamping penduduknya yang sangat signifikan baik

dari segi pembangunan jumlah penduduk. Dengan adanya permasalahan masyarakat yang masih belum memiliki KTP dan masih adanya masyarakat yang mempunyai KTP ganda, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, harus benar-benar bisa menertibkan setiap administrasi (Dokumen) kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Alasan peneliti menetapkan untuk meneliti kualitas pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, khususnya pada pelayanan KTP. Pelayanan KTP perlu diefektifkan, karena banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus KTP. Sehingga harus benar-benar diberikan pelayanan yang maksimal Oleh karena itu penelitian ini berjudul: **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.**

#### **B. Rumusan Masalah**

Sehubungan dengan uraian yang terdapat pada latar belakang, yang menjelaskan bahwa Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sampai saat ini belum terlaksana sepenuhnya. Walaupun Perda tersebut telah disahkan sejak 5 tahun yang lalu, namun hingga saat ini masih kurang terimplementasi. Mencermati kondisi tersebut, dapatlah dirumuskan permasalahan yang menjadi dasar kajian dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah dan apa faktor penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Setelah mengetahui permasalahan dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah dan apa faktor penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yang diantaranya adalah:

#### **a. Bagi Penulis**

Penelitian merupakan salah satu wadah yang baik untuk menerapkan segala teori dan ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan ke dalam dunia praktek yang sesungguhnya. Terutama dalam bidang ilmu pemerintahan.

#### **b. Bagi Pemerintah (Instansi)**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi pemerintah atau dinas terkait dalam menetapkan kebijakan yang berhubungan dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Dan juga menjadi bahan evaluasi bagi dinas terkait terhadap pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru.

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi bagi akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya dalam bidang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Ilmu Pemerintahan dan Pemerintahan

Sebelum lebih jauh melangkah dalam penulisan ini, penulis mencoba mengajak melihat definisi pemerintahan yang dipandang sebagai ilmu pengetahuan. Memandang dari sudut ilmu pemerintahan, Syafei (2004: 18) menjelaskan pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pengurusan (*Eksekutive*), pengaturan (*Legislative*), kepemimpinan, dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah maupun antara rakyat dengan yang diperintahnya).

Konsep ilmu pemerintahan menurut H.A. Barsz dalam Syafi'i (2004:21) mengatakan bahwa maksudnya ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan sivil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Sedarmayanti (2004: 11) menyatakan terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan apresiasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka itu diperlukan

pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas dari (KKN) Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Ndraha (2005: 141) mendefinisikan pemerintahan, yaitu proses cara pembuatan, pemerintah. Selanjutnya Ndraha juga mengatakan (2005: 2004) Pemerintahan (*Government*) adalah pelaku Sub Kultur Kekuasaan (SKK) dan hanya salah satu di antara ketiga sub kultur masyarakat, tanpa ada sub kultur lainnya tidak terjadi pemerintahan, tanpa SKE dan SKP yang terjadi adalah unjuk kekuatan, pemaksaan, aksi kekerasan, kesewenang-wenangan, dan penindasan SKK terhadap dua sub kultur lainnya.

Menurut Iver dalam Syafei (2005: 22) Pemerintah adalah sebagai suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan serta bagaimana manusia itu bisa diperintah. Apabila ditinjau dari defenisi pemerintahan, Syafei (2005: 20) mengemukakan bahwa pemerintah berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsure, yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Kemudian Budiarjo (2008: 21) menjelaskan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu negara memiliki tujuan untuk mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut.

Selanjutnya konsep-konsep tercapainya negara dalam ilmu politik adalah negara (*state*), kekuasaan (*Power*), pengambilan keputusan (*Decisionmaking*), kebijaksanaan (*policy, beleid*) dan pembagian (*distribution*) atau alokasi (*allocation*).

Menurut M. Ryas Rasyid (2009:19) secara umum tugas pokok pemerintahan mencakup tujuh (7) bidang, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan di dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontok diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
- c. Menjamin diterapkannya peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat, tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
- d. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah atau yang lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan social
- f. Menetapkan kebijaksanaan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- g. Menerapkan kebijaksanaan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

## 2. Pemerintah Daerah

Pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 12 tahun 2008 Tentang Pemerintahan Daerah adalah Gubernur, Bupati/Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang selanjutnya disingkat dengan DPRD adalah lembaga perwakilan rakyat. Sedangkan peraturan daerah yang selanjutnya disebut Perda adalah peraturan daerah provinsi dan atau peraturan daerah kabupaten/kota.

Sunarno, (2008: 54) menjelaskan undang-undang tersebut antara lain: Undang-undang Nomor 1 Tahun 1945, Undang-undang Nomor 22 Tahun 1948, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957, Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1965, Undang-undang Nomor 5 Tahun 1974, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan terakhir Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004.

Menurut Riawan Tjandra, W (2009: 197) Pemerintah (*government*) ditinjau dari pengertiannya adalah *the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in a nation state, city, ect.* Dalam bahasa Indonesia sebagai pengarah dan administrasi yang berwenang atas kegiatan masyarakat dalam sebuah Negara, kota dan sebagainya.

Pemerintahan dapat juga diartikan sebagai *the governing body of a nation, state, city, etc* yaitu lembaga atau badan yang menyelenggarakan pemerintahan negara, negara bagian, atau kota dan sebagainya. Pengertian pemerintah dilihat dari sifatnya yaitu pemerintah dalam arti luas meliputi seluruh kekuasaan yaitu kekuasaan legislatif, kekuasaan eksekutif, dan kekuasaan yudikatif. Sedangkan

pemerintah dalam arti sempit hanya meliputi cabang kekuasaan eksekutif saja (Riawan Tjandra,W 2009: 197).

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa yang dimaksud pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas- luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam penjelasannya di Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berkaitan dengan hal itu peran pemerintah daerah adalah segala sesuatu yang dilakukan dalam bentuk cara melaksanakan otonomi daerah sebagai suatu hak, wewenang, dan kewajiban pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana telah disebut di atas Undang-undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Pasal 18 Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyebutkan adanya pembagian pengelolaan pemerintahan pusat dan daerah. Pemberlakuan sistem otonomi daerah merupakan

amanat yang diberikan oleh Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen Kedua Tahun 2000 untuk dilaksanakan berdasarkan undang-undang yang dibentuk khusus untuk mengatur pemerintahan daerah.

Undang-Undang Dasar 1945 pasca-amandemen itu mengatur mengenai pemerintahan daerah dalam Bab VI, yaitu Pasal 18, Pasal 18A, dan Pasal 18B. Sistem otonomi daerah sendiri tertulis secara umum dalam Pasal 18 untuk diatur lebih lanjut oleh undang-undang. Pasal 18 Ayat (2) menyebutkan, “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.” Selanjutnya, pada Pasal 18 Ayat (5) tertulis, “Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat.” Pasal 18 Ayat (6) menyatakan, “Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

### **3. Manajemen Pemerintah**

Manajemen publik atau dapat juga disebut manajemen pemerintah secara umum merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia. Unsur manajemen saat ini menjadi suatu unsur penting dalam penyelenggaraan organisasi, baik organisasi pada sektor swasta maupun dalam sektor publik seperti organisasi pemerintahan. Manajemen pada sektor publik yang diangkat dari manajemen sektor swasta tidak menjadikan orientasi tujuan dan pelaksanaan pada organisasi

sektor publik menjadi sama dengan sektor swasta. Mahmudi (2010:38-40) mengungkapkan ada setidaknya tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang membedakannya dengan sektor swasta:

- a. Sektor publik tidak mendasarkan keputusan pada pilihan individual dalam pasar, akan tetapi pilihan kolektif dalam pemerintahan dimana tuntutan masyarakat yang sifatnya kolektif (massa) akan disampaikan melalui perwakilannya yang dalam hal ini adalah partai politik atau DPR.
- b. Penggerak sektor publik adalah karena adanya kebutuhan sumber daya, seperti air bersih, listrik, keamanan, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan sebagainya yang menjadi alasan utama sektor publik untuk menyediakannya.
- c. Dalam organisasi sektor publik, informasi harus diberikan kepada publik seluas mungkin untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas publik, yang artinya sektor publik sifatnya terbuka kepada masyarakat dibandingkan dengan sektor swasta.
- d. Organisasi sektor publik berkepentingan untuk menciptakan adanya kesempatan yang sama bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan utama hidupnya, misalnya kebutuhan terhadap kesehatan, pendidikan, transportasi dan sarana-sarana umum lainnya.
- e. Sektor publik dihadapkan pada permasalahan keadilan distribusi kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak dibebani tanggung jawab untuk melakukan keadilan seperti itu.

- f. Dalam organisasi sektor publik, kekuasaan tertinggi adalah masyarakat. Dalam hal tertentu masyarakat adalah pelanggan, akan tetapi dalam keadaan tertentu juga masyarakat bukan menjadi pelanggan.
- g. Dalam sektor swasta persaingan (kompetisi) merupakan instrument pasar, sedangkan dalam sektor publik tindakan kolektif menjadi instrument pemerintahan. Sangat sulit bagi pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepuasan tiap-tiap orang dan yang mungkin dilakukan adalah pemenuhan keinginan kolektif.

Konsep manajemen publik dalam penelitian ini dipaparkan dalam 3 paradigma, yaitu sebagai berikut:

a. *Old Public Administration*

Woodrow Wilson dalam Thoha (2008:72-73) mengemukakan konsep pemerintahan dalam konsep Old Public Administration (yang kemudian dikenal dengan OPA) mempunyai tugas melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang pada pelaksanaannya dilaksanakan dengan netral, profesional, dan lurus mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Ada setidaknya dua tema kunci memahami OPA yang telah diletakkan oleh Wilson. Pertama, ada perbedaan yang jelas antara politik dengan administrasi. Perbedaan itu dikaitkan dengan akuntabilitas yang harus dijalankan oleh pejabat terpilih dan kompetensi yang netral dimiliki oleh administrator. Kedua, adanya perhatian untuk menciptakan struktur dan strategi pengelolaan administrasi yang memberikan hak organisasi publik dan

manajernya yang memungkinkan untuk menjalankan tugas- tugas secara efektif dan efisien.

Adapun konsep *Old Public Administration* adalah sebagai berikut (Thoha: 2008:73-74):

- 1) Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang;
- 2) *Public policy* dan administration berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik;
- 3) Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan- tujuan politik;
- 4) Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya;
- 5) Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis;
- 6) Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hirearki atas organisasi;
- 7) Nilai-nilai utama (*the primary values*) dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas;
- 8) Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup, karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas;

9) Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas.

b. *New Public Management*

Organisasi sektor publik sering divisualisasikan sebagai organisasi yang kaku, tidak inovatif, minim kualitas, dan beberapa kritikan lainnya hingga memunculkan sebuah gerakan reformasi di sektor publik yaitu dengan adanya konsep *New Public Management* (NPM). Ditinjau dari perspektif historis, istilah *New Public Management* pada awalnya dikenalkan di Eropa tahun 1980-an dan 1990-an sebagai reaksi terhadap tidak memadainya model administrasi publik tradisional (Mahmudi, 2010:33-34). Konsep OPA perlahan tergantikan dengan konsep NPM yang mampu menjawab adanya tuntutan masyarakat yang semakin besar agar sektor publik dapat menghasilkan produk (barang/jasa) yang memiliki kualitas lebih baik atau minimal sama dengan yang dihasilkan sektor swasta.

Diungkapkan oleh Islamy (2003:55-56) bahwa paradigma manajemen publik mengkritisi nilai-nilai administrasi publik yang dianggap fundamental dengan menegaskan beberapa hal, yaitu:

- 1) Birokrasi bukanlah satu-satunya penyedia (*provider*) atas barang dan jasa publik karena sesuai dengan prinsip generic management yang fleksibel, sektor swasta telah lama menjadi pionir dalam menyediakan juga barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat;
- 2) Sistem manajemen swasta yang fleksibel itu bisa diterapkan atau diadopsi oleh sektor publik;

- 3) Peran ganda sektor publik di bidang politik dan administrasi yang telah lama terjadi bisa lebih terwujud di dalam paradigma baru, manajemen publik;
- 4) Akuntabilitas publik dapat diwujudkan secara lebih nyata.

b. *New Public Service*

Periode ketiga dalam perkembangan manajemen publik yaitu periode New Public Service atau NPS. Berbeda dengan konsep model klasik dan NPM, konsep NPS adalah konsep yang menekankan berbagai elemen. Walaupun demikian NPS mempunyai normatif model yang dapat dibedakan dengan konsep-konsep lainnya. Thoha (2008:84) menyatakan bahwa ide dasar dari NPS dibangun dari konsep-konsep; (1) teori *democratic citizenship*; (2) model komunitas dan *civil society*; (3) organisasi humanism; (4) postmodern ilmu administrasi publik. Pemahaman mengenai manajemen dalam sektor publik merupakan adopsi dari unsur-unsur manajemen pada sektor swasta. Oleh karena itu, senada diungkapkan oleh Mahmudi (2010:36) organisasi sektor publik perlu mengadopsi prinsip-prinsip sektor swasta.

Dari paradigma-paradigma di atas, telah dikemukakan perubahan konsep manajemen publik di masing-masing periode. Pada hakikatnya menurut Islamy (2003:56) manajemen publik memiliki karakter antara lain:

- a. Manajemen publik merupakan bagian yang sangat penting dari administrasi publik (yang merupakan bidang kajian yang lebih luas), karena administrasi publik tidak membatasi dirinya hanya pada pelaksanaan manajemen pemerintahan saja tetapi juga mencakup aspek politik, sosial, kultural, dan hukum yang berpengaruh pada lembaga- lembaga publik;

- b. Manajemen publik berkaitan dengan fungsi dan proses manajemen yang berlaku baik pada sektor publik (pemerintahan), maupun sektor diluar pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung (*nonprofit sector*);
- c. Manajemen publik memfokuskan atau mengarahkan administrasi publik sebagai suatu profesi dan manajernya sebagai praktisi dari profesi tersebut;
- d. Manajemen publik berkaitan dengan kegiatan internal (*internal operations*) dari organisasi pemerintahan maupun sektor non pemerintahan yang tidak bertujuan mencari untung;
- e. Manajemen publik secara spesifik menyuarakan tentang bagaimanakah organisasi (*organizational how to*) publik melaksanakan kebijakan publik;
- f. Manajemen publik memanfaatkan fungsi-fungsi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan sebagai sarana untuk mencapai tujuan publik, maka berarti memfokuskan diri pada *the managerial tools, techniques, knowledges and skills* yang dipakai untuk mengubah kebijakan menjadi pelaksanaan program.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip-prinsip dalam sektor swasta yang diadopsi ke dalam manajemen sektor publik demi pemenuhan kebutuhan publik dilakukan oleh pemerintah yang menginginkan perubahan yang berorientasi pada kepentingan publik dan lebih fleksibel.

#### **4. Defenisi Pelayanan**

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Gronross (1990: 27) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto, 2014: 2).

Jadi berdasarkan pada pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat berwujud atau tidak berwujud.

#### **5. Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut L.P.Sinambela (2010:5), bahwa: Pelayanan publik adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2014:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain dalam buku Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moenir H.A.S, 1992:16).

Pelayanan menurut Ndraha dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh provider dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Pendapat lain dikemukakan oleh Ndraha yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan dalam prosesnya menunjukkan hubungan interaksi antara pembeii peayanan dan penerima peayanan. Atau menurutnya

menunjukkan hubungan pemerintahan (*governance relations*) yaitu hubungan yang terjadi antara yang diperintah dengan pemerintah satu terhadap yang lain pada satu posisi dan peran. Misalnya jika yang diperintah mengambil posisi dan berperan sebagai demander, pemerintah dengan sendirinya atau diharapkan mengambil posisi dan berperan sebagai supplier (*provider*) (Ndraha, 2005: 111).

Ndraha (2005: 111) dalam kaitannya dengan aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam mengupayakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, mengemukakan bahwa:

Jasa layanan atau layanan sivil dipandang sebagai suatu dividen yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam layanan publik (civil) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dan layanan publik (civil) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain diluar pemerintahan (Ndara, 2005: 63)

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / KEP/ M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto, 2014: 4) Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau

fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan.

Kata publik berasal dari public dalam bahasa Inggris, berarti masyarakat secara keseluruhan. Public dalam public policy yang menjadi dasar bagi pelayanan public, adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. (Taliziduhu Ndraha, 2005:44)

Menurut H.A.S.Moenir (2006:6), bahwa: Kepentingan umum adalah “Himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.” Menurut Menurut L.P.Sinambela (2006:5), bahwa: Pelayanan publik adalah “Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.”

Kepmen PAN No 7 Tahun 2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Kepmen PAN No 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi pemerintah. Instansi Pemerintah adalah Instansi

Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN atau Universitas. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah Suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tujuannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Surjadi (2012:12) meliputi:

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Menurut H.A.S. Moenir (2006:53), membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan dengan lisan. Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS) dimana layanan informasi dan sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Pelayanan melalui tulisan. Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- c. Pelayanan dengan perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.

Menurut Atep A. Barata (2004:11), bahwa proses memberikan layanan kepada masyarakat meliputi:

a. Penyedia Layanan. Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, berupa layanan dalam bentuk penyediaan barang atau jasa.

b. Penerima Layanan. Penerima layanan merupakan mereka yang disebut konsumen atau masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan.

Jenis Layanan. Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam, diantaranya: 1) Pemberian jasa-jasa; 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa, dan 3) Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

c. Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia layanan dan penerima layanan harus selalu berupaya pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat. Karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat maka pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik.

Pelayanan umum oleh Lembaga Negara (Sutopo: 2003: 9) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut H.A.S. Moenir (2006:184) pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

- a. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan, pengurangan hak).
- b. Adanya sikap dan tingkah-laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila dengan jabarannya dalam P-4.
- c. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah di tentukan.
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- e. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
- f. Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama.
- g. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
- h. Tidak ada tanggap yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut H.A.S Moenir (2006: 41) bahwa: “pelayanan administrasi yang baik itu, dapat dilihat dari:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.

- c. Mendapat pelayanan tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Menurut L.P.Sinambela (2010:6) ada 6 (enam) penentuan kualitas pelayanan prima yaitu:

- a. Transparansi yaitu, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu Pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional yaitu: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif yaitu Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu: Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu: Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:  
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan  
Publik yaitu:

- a. Penyelenggaraan Pelayanan Publik
  - 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
  - 2) Kejelasan, Terdiri dari: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 3) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
  - d) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 4) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 5) Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 6) Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana, pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 7) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 8) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## b. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003).

## 6. Jenis-jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut. Kemudian menurut Ndraha, (2005:131), pelayanan publik terdiri dari layanan publik, jasa publik maupun layanan civil. Lebih lanjut ia menjelaskan perbedaan antara layanan publik dengan layanan civil, sebagai berikut:

“Layanan civil (*civil service*) berbeda dengan layanan publik (*public service*). Layanan civil tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara), dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dijual beli, di bawah kontrol legislatif”. (Ndraha, 2005:56).

Oleh Ndraha, (2005: 85), fungsi pemerintahan tersebut kemudian diringkus menjadi 2 (dua) macam fungsi, yaitu:

- a. Pertama, pemerintah mempunyai fungsi primer atau fungsi pelayanan (*service*), sebagai provider jasa publik yang baik diprivatisasikan dan layanan civil termasuk layanan birokrasi.
- b. Kedua, pemerintah mempunyai fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan (*empowerment*), sebagai penyelenggara pembangunan dan melakukan program pemberdayaan.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan. Langkah ini perlu dilakukan oleh pemerintah, mengingat dimasa mendatang perubahan-perubahan yang terjadi di dalam masyarakat akan semakin menambah pengetahuan masyarakat untuk mencermati segala aktivitas pemerintahan dalam hubungannya dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### **7. Indikator Pelayanan Publik pada Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan**

Setiap penyelenggaraan pelayanan public harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MeMPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi: (Ratminto, dan Winarsih, 2014: 25)

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

- c. Biaya pelayanan. Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dengan penelitian terdahulu, dan untuk menjadikan dasar penelitian ini, maka berikut ini dilampirkan beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang analisis pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel II.1: Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Peneliti/Tahun/ Judul</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli (2013), Pelayanan Pembuatan E-KTP	hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kantor Camat Marpoyan Damai dilaksanakan sudah cukup baik terutama berkaitan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan, sopan dalam memberikan pelayanan dan tegas, tapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Walaupun memang kendala seperti struktur birokrasi, kemampuan aparat, sistem pelayanan, sarana dan prasarana serta kemampuan teknis masih ditemui dalam pelayanan pembuatan E-KTP.	Persamaan penelitian ini terletak pada pada objek penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) pada tingkat Kecamatan	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru

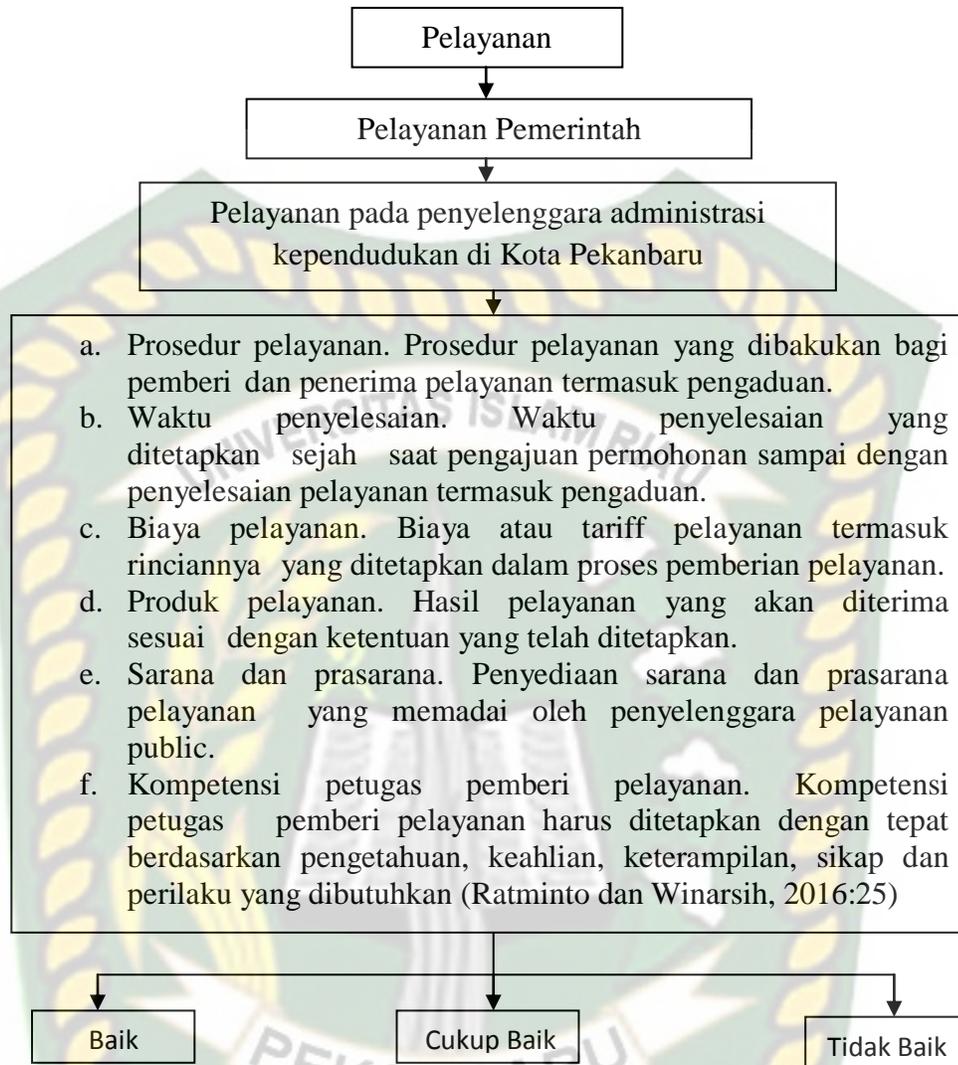
1	2	3	4	5
2	Riyanda Raran Anshari, 2014, Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2011-2012	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik, karena masih terdapat indikasi pelayanan yang tidak baik yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran khususnya masalah waktu penyelesaian, biaya dan kesalahan pengetikan pada akta kelahiran tersebut.	Persamaan penelitian ini terletak pada pada objek penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan (Akta Kelahiran) pada tingkat Kota Pekanbaru	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru
3	Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi, 2017, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kota Malang terutama dalam bidang pelayanan publik untuk merapikan sistem administrasi kependudukan ke dalam satu tempat	Persamaan penelitian ini terletak pada pada objek penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan (E-	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada

1	2	3	4	5
	Sipil Kota Malang)	terpusat untuk memudahkan pemerintah Kota Malang mengakses, sehingga dalam membuat kebijakan yang lain memiliki data yang kongkret.	KTP)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru

Sumber: Penelitian-penelitian Terdahulu

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada variabel penelitian pelaksanaan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian. Berdasarkan pada penjelasan tersebut maka penulis menyusun pengembangan kerangka fikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar II.1: Kerangka Pikir**

Sumber: Data Olahan 2018

#### D. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep teori yang disesuaikan dengan kondisi lapangan sewaktu penelitian. Adapun yang menjadi konsep operasional dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan adalah:

1. Pemerintah daerah yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pemerintah Kota Pekanbaru.
2. Pelayanan Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lainnya yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.
3. Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan
4. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
5. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
6. Biaya pelayanan. Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
7. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

9. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

#### E. Operasional variabel

Untuk memudahkan arah penelitian yang terdiri dari satu variabel dan dengan enam indikator, maka dilakukan pendefinisian operasional variabel. Adapun operasional variabel dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, adalah sebagai berikut:

**Tabel II.2: Defenisi Operasional Variabel**

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Item penilaian 4	skala 5
Pelayanan public adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan	Pelayanan	Prosedur pelayanan	1. Kejelasan Prosedur pelayanan; 2. Informasi prosedur pelayanan.	Baik Cukup baik Tidak baik
		Waktu penyelesaian	1. Informasi tentang waktu Penyelesaian 2. Ketepatan penyelesaian pelayanan	Baik Cukup baik Tidak baik
		Biaya pelayanan	1. Kejelasan tariff pelayanan 2. Biaya tambahan 3. Praktik pencaloan	Baik Cukup baik Tidak baik
		Produk pelayanan	1. Data yang ada dalam produk sesuai dengan data yang dimiliki 2. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan	Baik Cukup baik Tidak baik

1	2	3	4	5
atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan (Ratminto dan Winarsih (2014:25)		Sarana dan prasarana	1. Ruang tunggu 2. Peralatan 3. Bahan-bahan tertulis	Baik Cukup baik Tidak baik
		Kompetensi petugas pemberi pelayanan	1. Pengetahuan, 2. Keahlian, 3. Keterampilan, 4. Sikap dan perilaku	Baik Cukup baik Tidak baik

**Sumber: Ratminto dan Winarsih (2014:25)**

#### **F. Teknik Pengukuran**

Berdasarkan pada konsep operasional di atas, maka penulis akan melakukan pengukuran terlebih dahulu terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, dengan kategori:

**Baik** : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

**Cukup baik** : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

**Tidak baik** : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

Adapun pengukuran indikator masing-masing sebagai berikut:

### 1. Prosedur Pelayanan

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

### 2. Waktu Penyelesaian

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

### 3. Biaya Pelayanan

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

#### 4. Produk Pelayanan

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak baik : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Bentuk penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2013: 14)

Pengertian dari metode deskriptif menurut Sugiyono (2013: 14) adalah: “Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.”

Sedangkan pengertian kuantitatif menurut Sugiyono (2013: 18) adalah: “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random”

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan penulis lakukan terhitung bulan Oktober 2018 hingga selesai. Dimana penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Jl. Mustafa Sari No. 1, Pekanbaru), khususnya di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. (alamat Di Depan Kantor Camat Tampan Jl. H.R. Soebrantas No. 52, (0761) 63317).

(Pemerintahan Di Lingkungan Kecamatan Tampan), alasannya dikarenakan peneliti ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan publik, mulai dari ruang lingkup RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai Penyelenggaraan administrasi kependudukan. Alasan penelitian dilakukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan adalah karena Kecamatan Tampan merupakan satu kawasan perbatasan dengan Kabupaten Tetangga dan salah satu gerbang pintu masuk ke Pekanbaru. Karena grafik pengurusan KTP semua. Disamping penduduknya yang sangat signifikan baik dari segi pembangunan jumlah penduduk.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2009: 90). Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.1: Data Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	1 orang	1 orang	100%
2	Kepala Unit Pelaksana Teknis Kec. Tampan	1 orang	1 orang	100%
3	Pegawai Unit Pelaksana Teknis Kec. Tampan	12 Orang	12 orang	100%
4	Warga di Kecamatan Tampan yang mengurus Administrasi Kependudukan	14.282	44 Orang	15%
Jumlah		14.316	58 orang	79%

Populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua unsur pemerintahan yang terlibat dalam pengurusan administrasi kependudukan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Tampan, serta Masyarakat Kecamatan Tampan Pekanbaru

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, finansial, waktu, tenaga dan sebagainya maka peneliti dapat menggunakan sampel itu. Untuk sampel Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dan Unit Pelaksana Teknis Kecamatan Tampan Metode sampel menggunakan *Sensus* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan seluruh populasi sebagai sampel (Margono, 2010: 127).

Sedangkan untuk Penetapan sampel masyarakat dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

#### **D. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis dari objek penelitian, yaitu para responden yang diteliti, berupa data yang diteliti berkaitan dengan masalah yang diteliti, data tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan,
2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan untuk mendukung tujuan penelitian ini, baik dari atau melalui studi kepustakaan maupun data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tersebut bisa berupa:
  - a. Data mengenai jumlah masyarakat kota pekanbaru Kota Pekanbaru.
  - b. Data tentang profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Mengumpulkan data merupakan langkah untuk memecahkan sesuatu masalah tertentu. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner, Yaitu suatu alat pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sampel dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang berupa lembaran angket atau

kuesioner yang diajukan dan diisi oleh para responden yang telah ditentukan sebelumnya. Teknik penyebaran angket menggunakan angket tertulis yang disebarkan ke pegawai Kecamatan pada saat jam istirahat.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi kepada informan pada objek penelitian. Teknik wawancara menggunakan wawancara tidak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan kepala Dinas dan kepala UPTD saat sedang istirahat atau tidak banyak pekerjaan.

## 3. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. (Suwarjeni, 2014:26) Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis yang sudah ada sebelumnya. Teknik pengambilan data secara tertulis bersumber pada catatancatatan, arsip-arsip, gambar atau foto-foto pada acara tertentu yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto pada saat melakukan wawancara dengan kepala UPT dan kepala Dinas.



## **BAB IV**

### **DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Ringkas Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor : 12 tahun 1983 bahwa penyelenggaraan catatan sipil yang semuanya merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang bertugas pencatatanya Pegawai Negeri Sipil.

Pegawai tersebut di tunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan yang dilakukan dengan membuat akta dalam daftar yang sudah ditentukan. 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 Kota Madya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan operasionalnya di tindaklanjuti 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 Kota Pekanbaru Dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 84 tahun 2000 tentang pedoman organisasi dan tat kerja Dinas dan selanjutnya di tindak lanjuti dengan Peraturan

Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2001 tentang pembentukan struktur organisasi tata kerja Dinas. Maka secara resmi urusan pencatatan sipil yang dilaksanakan oleh kantor catatan sipil menjadi kewenangan urusan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 28 tahun 2005 tentang pedoman penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil dan Peraturan Daerah No 08 tahun 2000 tentang pendaftaran penduduk Jo kpts. Walikota Pekanbaru Nomor 02 tahun 2002 tanggal 24 Januari 2002 tentang peñata usahaan penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan penertiban akata catatan sipil.

### **B. Profil Kecamatan Tampan**

Kecamatan Tampan merupakan salah satu Kecamatan di Ibukota Pekanbaru yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, tanggal 20 September 1996 Nomor KPTS: 151/IX/1996. Secara geografis, lokasi penelitian berada pada kooordinat  $101^{\circ} 22' 45''\text{BT}$ – $101^{\circ} 23' 09''\text{BT}$  dan  $0^{\circ} 28' 41''\text{LU}$ – $0^{\circ} 29' 09''\text{LU}$  memiliki luas wilayah 59.81 km<sup>2</sup>. Kecamatan Tampan merupakan wilayah terluas dibandingkan kecamatan lain yang ada di wilayah Kota Pekanbaru, sehingga adanya wacana pemekaran menjadi dua kecamatan, yakni Kecamatan Tampan dan Kecamatan Tuah Karya. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 1987 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru, luas wilayah Kecamatan Tampan adalah 4.872 Km<sup>2</sup> atau sama dengan

9,46% dari luas kota Pekanbaru, yang sebagian besar wilayahnya digunakan untuk perumahan/perkarangan.

Kondisi iklim dan cuaca di Kecamatan Tampan mengikuti iklim Kota Pekanbaru pada umumnya yang beriklim sangat basah, tipe A klasifikasi Schmidt dan Ferguson. Suhu berkisar antara  $21,6^{\circ}$ - $35,0^{\circ}$  C dengan rata-rata  $28,0^{\circ}$ C, sedangkan kelembaban udara berkisar antara 57,9%-93,2% dengan rata-rata 74,6% dan tekanan udara 1.007,2 Mb-1.013,0 Mb, dengan rata-rata 1,010,1 Mb serta mempunyai kecepatan angin 7-8 knot/jam. Curah hujan antara 1.408 mm/th-4.344 mm/th, dengan rata-rata curah hujan mencapai 2.938 mm/th dan hari hujan selama 198 hari. Musim hujan terjadi pada bulan Januari sampai April dan September sampai Desember. Musim kemarau terjadi pada bulan Mei sampai Agustus. Keadaan topografi Kecamatan Tampan yaitu datar dengan kelerengan antara 0-8% dan ketinggian lokasi lebih kurang 20 m dpl. Jenis tanahnya adalah brown forest soil. Kondisi tekstur tanahnya berupa lempung dengan tingkat kesuburan sedang.

Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru terdiri dari 4 kelurahan, 54 rukun warga (RW), dan 304 rukun tetangga (RT). Empat kelurahan yang berada di lingkungan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yaitu Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Tuah Karya dan Kelurahan Delima. Kecamatan Tampan merupakan kecamatan yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Pekanbaru. Jumlah Penduduk Kecamatan yang tinggi terdapat di Kelurahan Tuah Karya. Jumlah penduduk yang tinggi terjadi karena Kecamatan Tampan

mempunyai wilayah yang luas dibanding dengan kecamatan lainnya, berjumlah 175.634 jiwa.

Dalam kehidupan bermasyarakat di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang mempunyai bermacam suku dan budaya, jarang sekali terjadi perbenturan dan pada umumnya mereka hidup rukun dan damai. Perbedaan suku, golongan bahkan juga agama tidak menjadikan mereka sulit untuk bergaul dengan sesama. Sementara budaya-budaya daerah setiap suku terbina melalui kesenian tradisional, seperti tayuban, pencak silat, dan lain sebagainya. Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru juga tersedia sarana dan prasarana sosial sebagai penunjang kegiatan yang dilakukan masyarakat, diantaranya adalah sarana olah raga, sarana kesenian dan sarana sosial lainnya. Sarana olahraga yang tersedia diantara lain lapangan sepakbola, badminton, voly dan lain-lain. Untuk sarana kesenian terdiri dari bermacam-macam kesenian diantaranya; sanggar tari, tayuban, pencaksilat dan lain sebagainya. Sedangkan untuk sarana sosial diantaranya posyandu, pos kamling, dan lain-lain.

### **C. Profil UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berdiri dari tahun 20 September 1996. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan merupakan pegawai pemerintahan yang membantu masyarakat yang akan membuat KTP, KK, surat kematian, surat perceraian dan lain-lain.

Sasaran UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan adalah:

1. Menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Sasarannya:
  - a. Untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan umum dari pemerintah
  - b. Untuk mengetahui status kependudukan seseorang
  - c. Mencegah penduduk memiliki identitas kependudukan ganda.
  - d. Mengetahui jumlah penduduk, angka kelahiran, angka kematian, angka perkawinan, angka perceraian, jumlah penduduk dating, jumlah penduduk pindah dan laju pertumbuhan penduduk alami.
2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia pengelola dan pelayanan dokumen kependudukan. Sasarannya:
  - a. Meningkatkan pengertian akan tugas pokok dalam menjalankan tugasnya
  - b. Meningkatkan produktivitas kerja petugas lapangan
  - c. Meningkatkan kesejahteraan petugas dan pelayanan dokumen kependudukan.
3. Meningkatkan koordinasi antar instansi dalam rangka penegakan hukum kependudukan. Sasarannya:
  - a. Meningkatkan kualitas data penduduk yang sama di setiap instansi
  - b. Meningkatkan pengawasan terhadap warga Negara asing yang masuk dan masuk ke Kecamatan

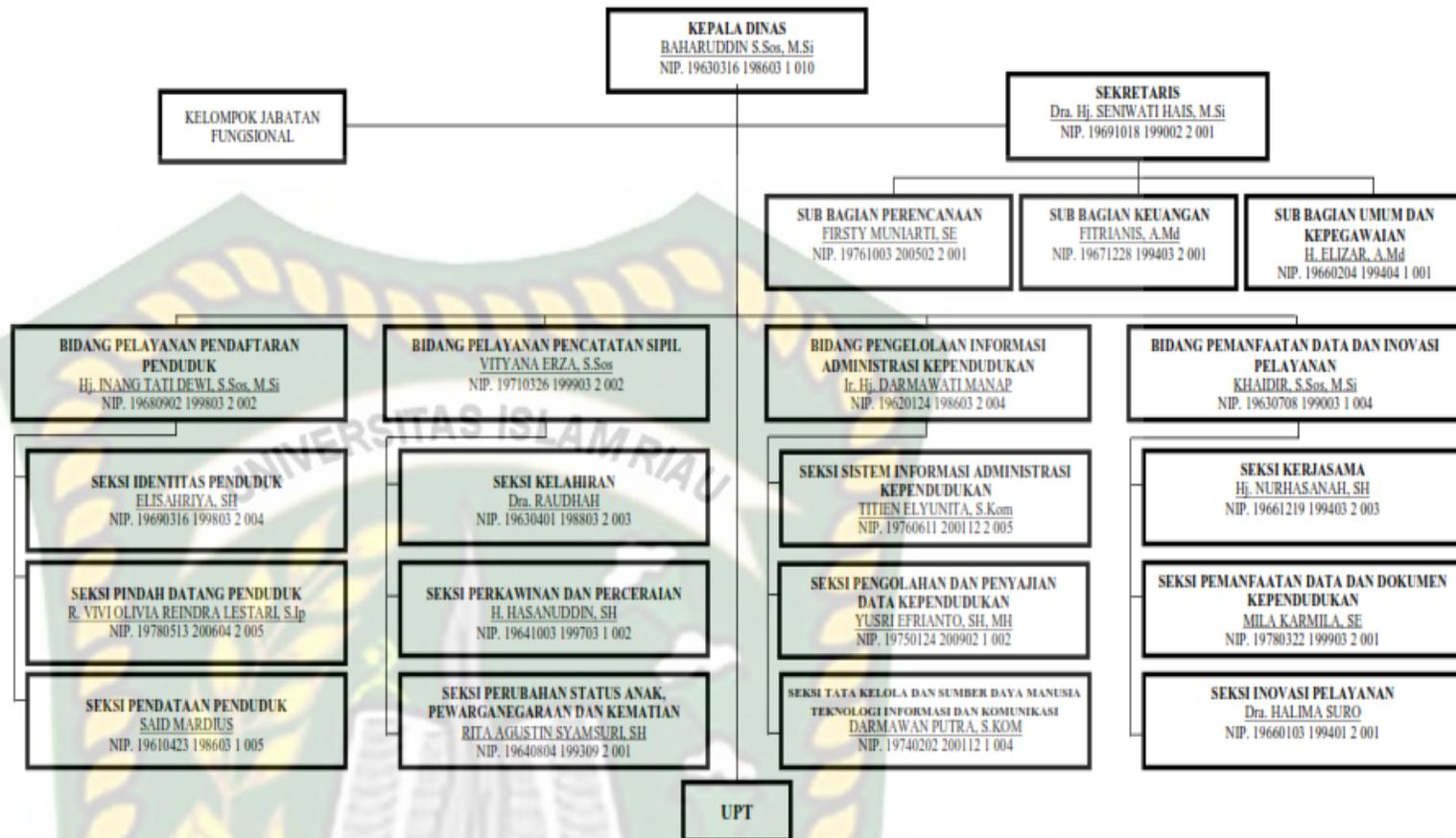
- c. Menciptakan persamaan persepsi antara petugas dengan instansi tentang administrasi kependudukan.
  - d. Meningkatkan upaya yuridis dan penerapan perangkat hukum administrasi kependudukan.
4. Melaksanakan pembangunan database kependudukan yang valid, akurat dan update. Sasarannya:
- a. Meningkatkan etos kerja dan kemudahan petugas pelayanan
  - b. Masyarakat tidak berulang-ulang menuliskan biodatanya setiap pengurusan administrasi kependudukan.

#### **D. Struktur Organisasi**

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan struktur organisasi merupakan gambaran secara sekematis tentang hubungan kerja sama dari organisasi.

Organisasi merupakan alat bagi manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan orang yang akan melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut adalah menejer. Organisasi Tanpa adanya manajemen menyebabkan kekacau balauan dan sebaliknya manajemen tanpa organisasi menyebabkan kebingungan, maka dari itu organisasi sangat diperlukan dalam suatu perusahaan. Begitu juga dengan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yang dapat dilihat struktur organisasinya pada gambar berikut:

**Gambar IV.1 Struktur Organisasi UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**



**Sumber: UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

## **E. Uraian Tugas**

### **1. Camat**

#### **a. Tugas Pokok:**

Camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati sesuai karakteristik wilayah, kebutuhan daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan

#### **b. Fungsi :**

- 1) Menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintahan Umum dan membina Pemerintahan Desa / Kelurahan.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.
- 3) Melaksanakan pembinaan Ketentraman dan Ketertiban, Pemberdayaan Masyarakat, Kesejahteraan Sosial dan Lingkungan Hidup.
- 4) Melakukan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka pelaksanaan penataan dan pembinaan.
- 5) Menyusun rencana pembangunan di wilayah kerja Kecamatan.

#### **c. Uraian Tugas :**

- 1) Memimpin dan memanageri organisasi Kecamatan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan sesuai dengan Visi dan Misi Kecamatan Senapelan

- 2) Merumuskan rencana ke depan untuk melaksanakan urusan yang dilimpahkan oleh Bupati dibidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
- 3) Merumuskan Rencana Strategik (RENSTRA) dan Rencana Kinerja (RENJA), Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) dan Rencana Kerja Daerah (RKPD) sesuai lingkup tugasnya;
- 4) Merumuskan LPPD, LKPJ, LAKIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya
- 5) Mengendalikan administrasi keuangan dan aset di lingkup tugasnyasesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 6) Mengoordinasikan penanganan bencana di wilayah kecamatan;  
Menyelenggarakan administrasi pertanahan sesuai dengan kewenanganyang dimilikinya.
- 7) Menyelenggarakan administrasi tata pemerintahan menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan lembaga kemasyarakatan, pembinaan ketentraman dan ketertiban Umum.
- 8) Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terhadap terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup serta pola pencegahan kerusakanlingkungan hidup.
- 9) Menyelenggarakan fasilitasi kegiatan dalam rangka pemilihan kepala Daerah dan pemilihan umum

- 10) Melaksanakan pembangunan partisipasi masyarakat pelayanan umum kepada masyarakat dan pemberdayaan masyarakat Kecamatan.
- 11) Melaksanakan pembinaan terhadap keberadaan masyarakat hukum adat, nilai adat istiadat, lembaga adat beserta hak-hak tradisionalnya dalam pelaksanaan pemerintahan Kecamatan.
- 12) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya
- 13) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- 14) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- 15) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 16) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan
- 17) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
- 18) Melaksanakan koordinasi instansional dan kemasyarakatan;
- 19) Merumuskan dan melaksanakan kerjasama Kecamatan dengan Kecamatan lain dalam satu wilayah Kabupaten

## 2. Sekertaris Kecamatan

### a. Tugas Pokok:

Membantu Camat melaksanakan tugas-tugas Pemerintahan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat / aparatur Kecamatan.

### b. Fungsi :

- 1) Menyusun rencana kerja mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaannya
- 2) Mengurus dan melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga.
- 3) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh pimpinan

### c. Uraian Tugas

- 1) Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dan fungsi Camat, serta pelaksanaan tugas dan fungsi Tata Usaha Kecamatan.
- 2) Menyusun Rencana Stratejik (RENSTRA) dan Rencana Kinerja (RENJA), Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJPD), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) dan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (RKPD) sesuai lingkup tugasnya;
- 3) Menyusun LPPD, LKPJ, LAKIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya
- 4) Menyelenggarakan administrasi keuangan dan asset di lingkup tugasnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- 5) Menghimpun Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dari masing-masing seksi pada Kecamatan.
- 6) Melaksanakan ketatausahaan, surat menyurat dan kearsipan;
- 7) Melaksanakan pengurusan administrasi kepegawaian;
- 8) Melaksanakan urusan analisa kebutuhan, pengadaan dan pemeliharaan perlengkapan sarana dan prasarana kantor Kecamatan
- 9) Menyelenggarakan kerumahtanggaan Kecamatan.
- 10) Menghimpun bahan-bahan persiapan dan pelaksanaan rapat-rapat dinas, upacara, penerimaan tamu dan acara kedinasan lainnya.
- 11) Melaksanakan koordinasi perencanaan, evaluasi dan pelaporan tugas-tugas seksi dan kelompok jabatan fungsional
- 12) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternative pemecahannya.
- 13) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas
- 14) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan:
- 15) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 16) Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas dan atau kegiatan kepada atasan

17) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

### **3. Kasi Pemerintahan**

- a. Melaksanakan penyusunan program dan kegiatan Pemerintahan Kecamatan.
- b. Melaksanakan penyusunan rencana kerja Pemerintahan Kecamatan.
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang terkait dalam Pemerintahan.
- d. Melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data administrasi pemerintahan.
- e. Melaksanakan administrasi pertanahan.
- f. Melaksanakan fasilitasi kegiatan dalam rangka Pemilihan Umum Legislatif, Presiden dan Wakil Presiden.
- g. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan yang terjadi serta mencari alternatif pemecahannya.
- h. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Menyampaikan laporan hasil rapat dan pelaksanaan tugas atau kegiatan lainnya kepada atasan.
- j. Melaksanakan tugas Kedinasan lainnya yang diberikan atasan.

### **4. Kasi Pemberdayaan Masyarakat**

- a. Memberikan
- b. Validasi Pendataan Jamkesmas

- c. Kelompok Usaha Bersama (KUBE)
- d. Pembinaan sarana peribadatan, keagamaan dan kelompok pengajian  
Pembinaan Lembaga
- e. Pembinaan Kegotong-royongan
- f. Pembinaan Bakti Sosial
- g. Pembinaan Pendidikan/BOS, PAUD, Pembinaan Keterampilan melalui program

**5. Kasi Kesejahteraan Sosial**

- a. Melakukan tugas penanggulangan masalah social
- b. Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam
- c. Melakukan koordinasi pembinaan kegiatan organisasi sosial / kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat.

**6. Kasi Lingkungan Hidup**

- a. Melakukan pencegahan atas pengambilan Sumber Daya Alam tanpa izin dan dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup.
- b. Melakukan koordinasi dalam pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan.
- c. Melakukan pengawasan kebersihan dilingkungan wilayahkecamatan.
- d. Melaksanakan tugas lain yang di tugaskan pimpinan

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini meneliti permasalahan ini dengan judul; analisis pelayanan administrasi kependudukan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan peneliti mengambil data yang dibutuhkan dalam hal mengambil kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan responden yang terdiri dari 1 kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 1 orang Kepala Unit Pelaksana Teknis Kec. Tampan, 12 orang Pegawai Unit Pelaksana Teknis Kec. Tampan dan 44 orang Warga di Kecamatan Tampan yang mengurus Administrasi Kependudukan semuanya berjumlah 58 orang. Adapun data dan hasil responden yang dilakukan dalam penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut:

#### **A. Identitas Responden**

Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti dalam pelaksanaan penelitian terhadap seluruh responden yang digunakan sebagai sampel, maka pada bab ini akan disajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan hasil jawaban yang diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada responden.

##### **1. Jenis Kelamin**

Dari penelitian 58 responden dengan klasifikasi berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada table berikut :

**Tabel V.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden**

<i>Jenis Kelamin</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase (%)</i>
Laki-laki	34	58.62
Perempuan	24	41.38
Jumlah	58	100

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa dari penelitian terdapat 58 responden menunjukkan bahwa penggolongan berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 34 orang dan perempuan sebanyak 24 orang.

## 2. Tingkat Pendidikan Responden

Untuk mengetahui identitas responden, dalam penelitian ini akan dijelaskan tentang pendidikan responden yang diambil dari sampel sebanyak 58 orang yaitu sebagai berikut :

**Tabel V.2. Distribusi Tingkat Pendidikan Responden**

<i>Pendidikan</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase (%)</i>
SD	16	27.59
SMP	15	25.86
SMA	10	17.24
DIII	4	6.90
SI	13	22.41
Jumlah	58	100

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2018

Pada tabel V.2 dapat dilihat bahwa jumlah pendidikan responden yang berpendidikan S1 yang berjumlah 13 orang atau 22.41%, selanjutnya D3 berjumlah 4 orang atau 6.90%, dan SLTA berjumlah 10 orang atau 17.24% dan SLTP berjumlah 15 orang atau 25.86% dan pendidikan SD sebanyak 16 orang atau 27.59%. Dengan demikian dari tingkat pendidikan yang bermacam-macam

ini akan mampu memberikan jawaban tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

### 3. Tingkat Umur Responden

Berdasarkan data primer yang telah diolah maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel.

**Tabel V.3. Distribusi Tingkat Umur Responden**

<i>Usia</i>	<i>Jumlah</i>	<i>Persentase (%)</i>
17-27 tahun	27	46.55
28-38 tahun	15	25.86
39-49 tahun	11	18.97
> 50 tahun	5	8.62
Jumlah	58	100

Sumber: Olahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan table di atas dapat diketahui bahwa dari 58 responden sebagian besar berusia 17-27 tahun dengan jumlah 27 responden, di ikuti dengan golongan usia 28-38 tahun dengan jumlah 15 responden, di ikuti dengan golongan usia 39-49 tahun dengan jumlah 11 responden sisanya adalah golongan usia > 50 tahun sebanyak 5 orang.

## **B. Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun pelayanan dapat di artikan sebagai suatu cara atau teknik

memenuhi, menanggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. (J.P.G. Sianipar:1999,5)

Pengertian pelayanan menurut Budiono (1999;5) adalah pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanefestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan nya untuk segelintir orang.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2014:25) telah melakukan berbagai penelitian terhadap jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Keenam dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah :

1) Prosedur pelayanan

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

2) Waktu penyelesaian

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

3) Biaya pelayanan

Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

4) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.

6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Untuk menilai analisis pelayanan administrasi kependudukan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan maka dalam penelitian ini dijelaskan dalam tanggapan responden melalui beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

### **1. Prosedur Pelayanan**

Masyarakat dalam mengurus surat perijinan harus mengikuti prosedur yang telah dibuat oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Prosedur pelayanan berupa perincian langkah-langkah dalam pengurusan KTP. Jika masyarakat mengikuti prosedur yang sesuai maka petugas kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan akan cepat memprosesnya. Untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan ditinjau dari tanggapan masyarakat dengan indikator prosedur pelayanan dilakukan menggunakan dua item pertanyaan. Hasil angket dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel V.4: Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada kejelasan prosedur pelayanan administrasi kependudukan (KTP)	44 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	44
2	Ada informasi prosedur pelayanan kepada masyarakat pada saat mereka berurusan ketika pembuatan KTP	37 (84.1%)	7 (15.9%)	0 (0%)	44
	Jumlah	81	7	0	88
	Rata-rata	40	4	0	44
	Persentase	92%	8%	0%	100

**Sumber : Olahan Data Tahun 2018**

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 41 orang atau 92.0%, jawaban responden berkategori baik kemudian 4 orang atau 8.0%, berada pada kategori cukup baik, serta tidak ada yang berada pada kategori tidak baik.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek prosedur pelayanan pengurusan KTP pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori kurang baik.

Sedangkan menurut para pegawai pada indikator prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.5: Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada kejelasan prosedur pelayanan administrasi kependudukan (KTP)	12 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	12
2	Ada informasi prosedur pelayanan kepada masyarakat pada saat mereka berurusan ketika pembuatan KTP	10 (100%)	2 (0%)	0 (0%)	12
	Jumlah	22	2	0	24
	Rata-rata	11	1	0	12
	Persentase	91.7%	8.3%	0.0%	100

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan pegawai mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 11 orang atau 91.7%, jawaban responden berkategori baik kemudian 1 orang atau 8.3%, berada pada kategori cukup baik, serta tidak ada yang menyatakan kategori tidak baik.

Kondisi terkait pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, maka penulis mewawancarai Kepala Dinas tanggal 27 November 2018 tentang upaya kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memproses pengurusan KTP dari aspek prosedur pelayanan sebagai menginformasi berikut :

Prosedur pelayanan harus diikuti oleh masyarakat yang akan membuat KTP. Pengurusan KTP mengikuti berbagai prosedur dengan mengumpulkan berbagai berkas agar permohonan untuk pembuatan KTP tidak mengalami kendala dan dapat selesai dengan cepat.

Kemudian dilanjutkan lagi wawancara dengan Kepala UPT Dinas pada tanggal 21 November 2018 dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan yang ada adalah menerima berkas yang dimohonkan oleh masyarakat seperti pembuatan KTP, KK, akte pencarian. Setelah itu masyarakat yang akan membuat KTP melakukan perekaman, baru dilakukan verifikasi, melakukan pendataan baru mengirim berkas tersebut ke Dinas. Jadi pencetakannya KTP di Dinas Kependudukan. Setelah dicetak baru dikembalikan ke UPTD baru masyarakat mengambil KTP tersebut ke UPTD yang ditandatangani oleh kepala Dinas”.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya Kepala UPT Dinas telah memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan pengurusan KTP. Karena masih ada beberapa masyarakat yang merasakan bahwa Kepala UPT Dinas memiliki pegawai yang kurang ramah dan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Fasilitas fisik berupa komputer dan lainnya telah nyata terlihat sebagai bukti nyata, peralatan dalam memberikan pelayanan telah nyata terlihat, personil atau aparatur yang memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa layanan-layanan telah disediakan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, dan materi komunikasi telah dilaksanakan dan diupayakan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan demi mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dimana terlihat langsung bukti fisik atau bukti-bukti nyata yang menunjang kualitas pelayanan.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dan Survey dalam memberikan pelayanan terlihat tidak memperhatikan prosedur yang harus

diikuti oleh masyarakat untuk mengurus KTP. Baik itu masih ada kekurangan dalam hal syarat-syarat membuat surat, petugas tetap membuat KTP tersebut. Tetapi pada hari berikutnya kami sebagai petugas tetap meminta kepada masyarakat untuk mengantarkan berkas yang kurang, agar dikemudian hari tidak terjadi kesalahan. Pegawai tidak memberikan informasi secara detail persyaratan melalui internet atau melalui surat kabar sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui syarat apa saja yang dibutuhkan.

Dari data kuesioner, data hasil wawancara dan hasil observasi, maka dapat disimpulkan bahwa prosedur dalam pemberian pelayanan terhadap pengurusan perijinan usaha berada pada kategori kurang baik.

## **2. Waktu Pelayanan**

Dalam proses pelayanan, waktu atau masa yang digunakan oleh petugas dalam memproses perijinan masyarakat ternyata dianggap penting oleh masyarakat. Dalam arti semakin cepat proses penyelesaian pengadministrasian surat menyurat semakin menghemat waktu masyarakat. Untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan ditinjau dari tanggapan masyarakat dengan indikator waktu pelayanan dilakukan menggunakan dua item pertanyaan. Hasil angket dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel V.6: Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Waktu Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada informasi tentang waktu penyelesaian pembuatan KTP	36 (81.8%)	8 (18.2%)	0 (100%)	44
2	Ada ketepatan penyelesaian pelayanan pembuatan KTP	33 (75%)	11 (25%)	0 (0%)	44
	Jumlah	69	19	0	88
	Rata-rata	34	10	0	44
	Persentase	78.4%	21.6%	0.0%	100

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan masyarakat mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 34 orang atau 78.4%, jawaban responden berkategori baik kemudian 10 orang atau 21.6%, berada pada kategori cukup baik, serta tidak ada yang menyatakan kategori tidak baik.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek waktu pelayanan pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori baik.

Sedangkan menurut para pegawai pada indikator waktu pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.7: Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Waktu Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada informasi tentang waktu penyelesaian pembuatan KTP	9 (75%)	3 (25%)	0 (0%)	12
2	Ada ketepatan penyelesaian pelayanan pembuatan KTP	9 (75%)	3 (25%)	0 (0%)	12
	Jumlah	18	6	0	24
	Rata-rata	9	3	0	12
	Persentase	75.0%	25.0%	0.0%	100

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan pegawai mengenai waktu pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan pada pernyataan ada informasi tentang waktu penyelesaian pembuatan KTP yaitu 9 pegawai yang memberikan informasi kepada 36 masyarakat tentang penyelesaian pembuatan KTP yaitu 15 hari.

Pernyataan ada ketepatan penyelesaian pelayanan pembuatan KTP. Dari 12 pegawai ada 9 pegawai yang menyatakan bahwa telah menyelesaikan 33 KTP milik masyarakat yang tepat waktu. Sedangkan sisanya 11 KTP yang belum selesai.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan pegawai dari aspek waktu pelayanan pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori baik.

Kondisi terkait pandangan masyarakat dan pegawai tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Tampan, maka penulis mewawancarai Kepala Dinas tanggal 27 November 2018 tentang waktu pelayanan seperti apa yang anda tunjukkan untuk pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yaitu :

” Penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan waktunya yaitu 14 hari kerja, kecuali pembuatan E KTP karena adanya permasalahan seperti permasalahan blangko, jaringan tidak berfungsi dan memiliki peralatan Cuma ada dua”

Kemudian dilanjutkan lagi wawancara dengan Kepala UPT Dinas pada tanggal 21 November 2018 dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

“waktu pelayanannya kalau untuk pembuatan KTP dapat selesai dengan cepat. Akan tetapi untuk pembuatan E KTP mengalami kendala yaitu masalah blangko karena blangko ini yang menyediakan adalah pihak Ppusat atau Jakarta. Jika blangko habis ya harus meminta terlebih dahulu ke pusat”.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas dan kepala UPT Dinas sejalan dengan pendapat masyarakat dan pegawai. Hasilnya ketika pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan kantor UPT Dinas berkategori baik, karena pegawai kantor UPT Dinas memang memberikan pelayanan yang baik.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat pegawai pada bidang pengurus KTP selain ramah dan sopan pada masyarakat yang datang ke ruangan dia, tapi juga semua berkas yang masuk ke meja kerja langsung di proses oleh pegawai, tanpa menunda-nunda waktu dalam bekerja serta mengingatkan pada masyarakat untuk menunggu sebentar di ruang fungsional yang telah disediakan. Selain itu waktu yang dijanjikan untuk selesainya KTP terkadang tidak sesuai dengan janji yang sudah diberikan. Padahal dalam

pembuatan KTP paling lama 14 hari kerja, akan tetapi masih banyak KTP masyarakat yang belum selesai hingga berbulan-bulan.

Dari data kuesioner, data hasil wawancara dan hasil observasi, maka dapat disimpulkan bahwa waktu dalam pemberian pelayanan terhadap pengurusan perijinan usaha berada pada kategori baik.

### 3. Biaya Pelayanan

Dalam memproses pembuatan KTP, UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan menerapkan berapa pelayanan yang dibebankan pada masyarakat. Biaya pelayanan didasarkan pada biaya penuh atau biaya total untuk menghasilkan pelayanan yang baik. Penentuan tariff biaya pelayanan mempertimbangkan *Opportunity cost* untuk staf, perlengkapan dll, *Opportunity cost of capital*, *Accounting price* untuk input ketika harga pasar tidak menunjukkan *value to society (opportunity cost)*. Untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan ditinjau dari tanggapan masyarakat dengan indikator biaya pelayanan dilakukan menggunakan tiga item pertanyaan. Hasil angket dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel V.8: Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Biaya Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada kejelasan tariff pelayanan pembuatan KTP	44 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	44
2	Ada biaya tambahan untuk masyarakat yang membuat KTP	40 (90.9%)	4 (9.1%)	0 (0%)	44
3	Ada praktik pencaloan pada pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan	40 (90.9%)	4 (9.1%)	0 (0)	44
	Jumlah	124	8	0	132
	Rata-rata	40	4	0	44
	Persentase	80.5%	20.5%	0%	150

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan masyarakat mengenai biaya pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan pada pernyataan ada kejelasan tarif pelayanan pembuatan KTP. Dari 44 masyarakat yang menyatakan bahwa pegawai memberikan kejelasan tariff ada 44 orang sedangkan pegawai yang memberikan penjelasan adalah seluruh pegawai yaitu menjelaskan bahwa dalam pembuatan KTP tidak dipungut biaya sepersen pun artinya gratis.

Pernyataan ada biaya tambahan untuk masyarakat yang membuat KTP. Dari 12 pegawai telah menjelaskan kepada masyarakat bahwa tidak ada biaya tambahan dalam pembuatan KTP yang disampaikan kepada 40 masyarakat. Sedangkan 4 masyarakat diberikan penjelasan ada biaya tambahan jika tidak mengikuti jalur yang seharusnya, dengan tujuan agar KTP cepat terselesaikan.

Pernyataan ada praktik pencaloan pada pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Menurut masyarakat

dari 44 orang yang menyatakan bahwa 40 masyarakat tidak menyatakan ada praktik pencaloan akan tetapi ada 4 masyarakat yang menyatakan bahwa ada praktik pencaloan pada pembuatan KTP dengan alasan agar cepat pembuatan KTPnya.

Sedangkan menurut para pegawai pada indikator biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.9: Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Biaya Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada kejelasan tariff pelayanan pembuatan KTP	12 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	12
2	Ada biaya tambahan untuk masyarakat yang membuat KTP	12 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	12
3	Ada praktik pencaloan pada pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan	11 (91.7%)	1 (8.3%)	0 (0%)	12
	Jumlah	35	1	0	36
	Rata-rata	11	1	0	12
	Persentase	91.7%	8.3%	0%	150

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan pegawai mengenai biaya pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 11 orang atau 91.7%, jawaban responden berkategori baik kemudian 1 orang atau 8.3%, berada pada kategori cukup baik, serta tidak ada yang menyatakan kategori tidak baik. Artinya dari 12 pegawai yang menjelaskan mengenai biaya pelayanan terdapat 11 pegawai. Pembuatan KTP tidak dikenakan biaya sama sekali artinya gratis. Kecuali pelayanan lainnya seperti membuat surat cerai, surat pindah dan lain-lain.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan pegawai dari aspek biaya pelayanan pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori baik.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dan pegawai dari aspek biaya pelayanan pembuatan KTP pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori baik. Kondisi terkait pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, maka penulis mewawancarai Kepala Dinas tanggal 27 November 2018 tentang upaya kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memproses pengurusan KTP dari aspek biaya pelayanan sebagai menginformasi berikut :

”Pembuatan KTP dan KK gratis tanpa dipungut biaya yang ada biaya itu pembuatan surat sipil seperti akte kelahiran, akte kematian. Oleh karena itu tidak ada biaya sama sekali dalam pembuatan KTP”

Kemudian dilanjutkan lagi wawancara dengan Kepala UPT Dinas pada hari Jumat tanggal 21 November 2018 dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

“Kalau masalah biaya, untuk saat ini belum ada biaya, Cuma yang ada biaya itu adalah denda karena keterlambatan pembuatan akte kelahiran dan akte kematian. Sedangkan untuk pembuatan KTP saat ini belum ada biaya sama sekali atau gratis”.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas dan kepala UPT Dinas sejalan dengan pendapat masyarakat dan pegawai. Hasilnya ketika pandangan masyarakat

tentang pelayanan yang diberikan kantor UPT Dinas berkategori baik, karena pegawai kantor UPT Dinas memang memberikan pelayanan yang baik.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan memberikan pelayanan yang maksimal, terutama dalam hal pengadministrasian masyarakat yang mengurus KTP tidak dipungut biaya yaitu sesuai dengan peraturan. Akan tetapi masih ada juga beberapa pungutan liar yang seharusnya tidak ada. Selain itu masih juga ada masyarakat yang membuat KTP menggunakan biaya karena tidak mau repot mengurus KTP, tidak mau menunggu lama dan tidak berbelit-belit. Sehingga masyarakat yang mengurus KTP sendiri sangat lama menunggunya.

Dari data kuesioner, data hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan terhadap pengurusan KTP berada pada kategori baik.

#### **4. Produk Pelayanan**

Dalam proses pelayanan, petugas perijinan memberikan pelayanan jasa yang maksimal yaitu memuaskan kebutuhan dan keinginan dari masyarakat. Memuaskan keinginan dari masyarakat yang membutuhkan KTP, dan petugas memberikan pelayanan tersebut sesuai dengan waktu yang ditentukan. Untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan ditinjau dari tanggapan masyarakat dengan indikator produk pelayanan dilakukan menggunakan satu item pertanyaan. Hasil angket dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel V.10: Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Produk Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan	20 (45.5%)	10 (22.7%)	14 (31.8%)	44
	Jumlah	20	10	14	44
	Rata-rata	20	10	14	44
	Persentase	45.5%	22.7%	31.8%	100

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan masyarakat mengenai produk pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dengan pernyataan ada ketepatan penyelesaian pelayanan pembuatan KTP yang dilakukan oleh masyarakat. Dari 44 masyarakat yang menyatakan bahwa 20 orang atau 45.5%, jawaban responden berkategori baik. Artinya dari 12 pegawai terdapat 8 pegawai yang telah menyelesaikan pembuatan KTP tepat pada waktunya yaitu 15 hari. Akan tetapi ada juga masyarakat yang menyatakan bahwa pegawai tidak menyelesaikan pembuatan KTP tepat waktu malah lebih dari sebulan yaitu terdapat 24 masyarakat.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek produk pelayanan pengurusan KTP pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori baik.

Sedangkan menurut para pegawai pada indikator produk pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.11: Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Produk Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Data yang ada dalam produk sesuai dengan data yang dimiliki	8 (66.7%)	1 (8.3%)	3 (25%)	12
	Jumlah	8	1	3	12
	Rata-rata	8	1	3	12
	Persentase	66.7%	8.3%	25.0%	100

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan pegawai mengenai produk pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 8 orang atau 66.7%, jawaban responden berkategori baik kemudian 1 orang atau 8.3%, berada pada kategori cukup baik, serta 3 oran atau 25.0% yang menyatakan kategori tidak baik. Artinya dari 12 pegawai yang memberikan ketepatan penyelesaian pelayanan pembuatan KTP yang dilakukan oleh masyarakat adalah sebanyak 8 pegawai dan sisanya tidak memberikan kejelasan.

Kondisi terkait pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, maka penulis mewawancarai Kepala Dinas tanggal 27 November 2018 tentang upaya kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memproses pengurusan KTP dari aspek produk pelayanan sebagai menginformasi berikut :

”Jenis pelayanan publik itu banyak seperti pembuatan KTP, KK, akte kelahiran, akte kematian, surat keterangan datang, akte perkawinan, akte perceraian dan lain-lain dan itu tergantung dari masing-masing bagian kerjanya”.

Kemudian dilanjutkan lagi wawancara dengan Kepala UPT Dinas pada hari Jumat tanggal 21 November 2018 dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

“produk yang kami berikan pelayanan kepada masyarakat berupa pembuatan KTP, KK, akte kelahiran, akte kematian dan surat-surat lainnya”.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dan survey memberitahukan informasi kepada masyarakat yang merasa kesulitan dalam mengurus KTP. Selain itu, petugas mengerjakan keinginan dari masyarakat dengan cepat yaitu dalam pembuatan surat perijinan usaha sesuai dengan yang diinginkan. Saya sebagai pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dan Survey memberikan informasi kepada masyarakat produk-produk apa saja yang dilayani oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

Dari data kuesioner, data hasil wawancara dan hasil observasi, maka dapat disimpulkan bahwa produk dalam pemberian pelayanan terhadap pengurusan perijinan usaha berada pada kategori baik.

##### **5. Sarana dan Prasarana**

Dalam pengurusan KTP, kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan memiliki sarana dan prasarana yang mendukung untuk kelancaran dalam membuat surat perijinan usaha yang diajukan masyarakat. Sarana dan prasarana di kantor tersebut dalam digunakan dengan baik. Misalnya tempat duduk antrian yang baik, computer yang digunakan untuk membuat surat

perijinan dalam keadaan baik. Untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan ditinjau dari tanggapan masyarakat dengan indikator sarana dan prasarana pelayanan dilakukan menggunakan tiga item pertanyaan. Hasil angket dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel V.12: Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Sarana Dan Prasarana Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada ruang tunggu untuk masyarakat yang akan membuat KTP	44 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	44
2	Memiliki peralatan yang lengkap dalam pembuatan KTP	31 (70.5%)	13 (29.5%)	0 (0%)	44
3	Ada bahan-bahan tertulis yang harus dipersiapkan masyarakat untuk membuat KTP	44 (100%)	0 (0%)	0 (0)	44
	Jumlah	119	13	0	132
	Rata-rata	40	4	0	44
	Persentase	90.2%	9.8%	0.0%	100

**Sumber : Olahan Data Tahun 2018**

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan masyarakat mengenai sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 40 orang atau 90.2%, jawaban responden berkategori baik kemudian 4 orang atau 9.8%, berada pada kategori cukup baik, serta tidak ada yang berada pada kategori tidak baik.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek sarana dan prasarana pelayanan pengurusan KTP pada

kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori baik.

Sedangkan menurut para pegawai pada indikator sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.13: Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Sarana dan Prasarana**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Ada ruang tunggu untuk masyarakat yang akan membuat KTP	12 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	12
2	Memiliki peralatan yang lengkap dalam pembuatan KTP	7 (58.3%)	5 (41.7%)	0 (0%)	12
3	Ada bahan-bahan tertulis yang harus dipersiapkan masyarakat untuk membuat KTP	12 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	12
	Jumlah	31	5	0	36
	Rata-rata	10	2	0	12
	Persentase	86.1%	13.9%	0%	100

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan pegawai mengenai sarana dan prasarana yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 10 orang atau 86.1%, jawaban responden berkategori baik kemudian 2 orang atau 13.9%, berada pada kategori cukup baik, serta tidak ada yang menyatakan kategori tidak baik.

Kondisi terkait pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, maka penulis mewawancarai Kepala Dinas tanggal 27 November 2018 tentang upaya kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan

dalam memproses pengurusan KTP dari aspek sarana dan prasarana pelayanan sebagai menginformasi berikut :

Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Pekanbaru seperti komputer, meja, lemari arsip, tempat-tempat pelayanan dan lain-lain. Sehingga dapat memudahkan para masyarakat untuk melakukan pengurusan KTP.

Kemudian dilanjutkan lagi wawancara dengan Kepala UPT Dinas pada hari Jumat tanggal 21 November 2018 dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

“sarana dan prasarna yang ada juga mengalami kendala. Salah satunya adalah kendala komputer dan jaringan yang ada sering terputus sehingga tidak dapat melakukan perekaman data dengan maksimal”.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas dan kepala UPT Dinas sejalan dengan pendapat masyarakat dan pegawai. Hasilnya ketika pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan kantor UPT Dinas berkategori baik, karena pegawai kantor UPT Dinas memang memberikan pelayanan yang baik.

Sementara itu berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan selalu memperhatikan sarana yang digunakan untuk membuat KTP agar lebih baik sehingga KTP yang dibuat dapat cepat terselesaikan sesuai waktunya. Dia selalu meninjau sarana dan prasarana yang ada dikantor tiap tahunnya. Jika ada yang rusak maka diperbaiki, tetapi jika sudah tidak bisa diperbaiki maka akan diganti dengan yang baru. Selain itu juga melihat kebersihan dari ruangan tunggu masyarakat juga dijamin, agar masyarakat yang akan membuat surat perijinan dapat menunggu dengan nyaman dan tenang.

Dari data kuesioner, data hasil wawancara dan hasil observasi, maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan terhadap pengurusan perijinan usaha berada pada kategori baik.

## 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat tentang pengurusan KTP, maka diperlukan pegawai yang memiliki kompetensi atau kemampuan dalam bekerja. Seseorang yang memiliki kompetensi adalah yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian untuk melakukan sesuatu secara efisien dan efektif. Untuk mengetahui gambaran pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan ditinjau dari tanggapan masyarakat dengan indikator kompetensi pegawai pelayanan dilakukan menggunakan empat item pertanyaan. Hasil angket dapat dilihat seperti tabel berikut:

**Tabel V.14: Tanggapan Masyarakat Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Pendidikan pegawai sesuai dengan pekerjaan dalam melayani pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan	34 (77.3%)	5 (11.4%)	5 (11.4%)	44
2	Pegawai ahli dalam pekerjaannya dalam melayani pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan	31 (70.5%)	13 (29.5%)	0 (0%)	44
3	Pegawai memiliki keterampilan dalam melayani pembuatan KTP	32 (72.7%)	12 (27.3%)	0 (0%)	44
4	Pegawai bersikap dan berperilaku sopan dan ramah saat melayani masyarakat dalam pembuatan KTP	26 (59.1%)	11 (25.0%)	7 (15.9%)	44
	Jumlah	123	41	12	176
	Rata-rata	31	10	3	44
	Persentase	69.9%	23.3%	6.8%	100

**Sumber : Olahan Data Tahun 2018**

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan masyarakat mengenai kompetensi pegawai pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 31 orang atau 69.9%, jawaban responden berkategori baik kemudian 10 orang atau 23.3%, berada pada kategori cukup baik, serta 3 orang atau 6.8% berada pada kategori tidak baik.

Dari analisis data tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pandangan masyarakat dari aspek kompetensi pegawai pelayanan pengurusan KTP pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan berada pada kategori baik.

Sedangkan menurut para pegawai pada indikator kompetensi pegawai pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.15: Tanggapan Pegawai Mengenai Indikator Kompetensi Pegawai Pelayanan**

No	Item Penilaian	Kategori Jawaban			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Pendidikan pegawai sesuai dengan pekerjaan dalam melayani pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan	10 (83.3%)	2 (16.7%)	0 (0%)	12
2	Pegawai ahli dalam pekerjaannya dalam melayani pembuatan KTP di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan	9 (75%)	3 (25%)	0 (0%)	12
3	Pegawai memiliki keterampilan dalam melayani pembuatan KTP	8 (66.7%)	4 (33.3%)	0 (0%)	12
4	Pegawai bersikap dan berperilaku sopan dan ramah saat melayani masyarakat dalam pembuatan KTP	7 (58.3%)	4 (33.3%)	1 (8.3%)	12
	Jumlah	34	13	1	48
	Rata-rata	9	3	0	12
	Persentase	70.8%	27.1%	2.1%	100

*Sumber : Olahan Data Tahun 2018*

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah hasil penelitian dari Tanggapan pegawai mengenai kompetensi pegawai pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu 9 orang atau 70.8%, jawaban responden berkategori baik kemudian 3 orang atau 27.1%, berada pada kategori cukup baik, serta tidak ada yang menyatakan kategori tidak baik.

Kondisi terkait pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, maka penulis mewawancarai Kepala Dinas tanggal 27 November 2018 tentang upaya kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memproses pengurusan KTP dari aspek kompetensi pegawai pelayanan sebagai menginformasi berikut :

”Akses yang kami berikan kepada masyarakat adalah dengan turun lapangan membuka pembuatan KTP diluar selain di Dinas seperti pergi ke lapas, sekolah. Selain itu jika ada masyarakat yang mengalami kesulitan akan kami bantu dan kami memproses hanya yang memiliki kelengkapan data dan kami menerima kritikan dan saran dari masyarakat untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat agar proses pengurusan KTP berjalan dengan maksimal”.

Kemudian dilanjutkan lagi wawancara dengan Kepala UPT Dinas pada hari Jumat tanggal 21 November 2018 dengan pertanyaan yang sama beliau mengatakan bahwa:

“Kami memberikan pelayanan dengan maksimal. Agar tidak terjadi kesalahan, selain itu kami sebagai petugas juga membantu masyarakat yang mengalami kendala dan menerima masukan yang diberikan masyarakat berkaitan dengan pelayanan agar untuk kedepannya lebih baik lagi”.

Hasil wawancara dengan kepala Dinas dan kepala UPT Dinas sejalan dengan pendapat masyarakat dan pegawai. Hasilnya ketika pandangan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan kantor UPT Dinas berkategori baik, karena pegawai kantor UPT Dinas memang memberikan pelayanan yang baik.

Sementara itu berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, terlihat pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan kurang cekatan dalam melayani masyarakat yang akan membuat KTP. Ketika ada masyarakat yang komplain pegawai tidak dapat memberikan solusi yang baik, dan jika ada masyarakat yang kesulitan dalam membuat KTP, pegawai kurang memberikan keringanan atau jalan keluar untuk lebih mudah dalam membuat KTP.

Dari data kuesioner, data hasil wawancara dan hasil observasi, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pelayanan dalam pemberian pelayanan terhadap pengurusan KTP berada pada kategori baik.

Selanjutnya dapat dilihat rekapitulasi hasil penelitian tentang pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dapat dilihat dari indikator prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan petugas pemberi pelayanan yang akan menjadi ukuran yang dinilai oleh responden untuk menilai pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 5.16: Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Prosedur Pelayanan	40 (90.9%)	4 (9.1%)	0 (0%)	44
2	Waktu Penyelesaian	34 (77.3%)	10 (22.7%)	0 (0%)	44
3	Biaya Pelayanan	26 (59.1%)	9 (20.5%)	9 (20.5%)	44
4	Produk Pelayanan	20 (45.5%)	10 (22.7%)	14 (31.8%)	44
5	Sarana dan Prasarana	40 (90.9%)	4 (9.1%)	0 (0%)	44
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	31 (70.5%)	10 (22.7%)	3 (6.8%)	44
	<b>Jumlah</b>	191	47	26	264
	<b>Rata-rata</b>	32	8	4	44
	<b>Persentase</b>	72.3%	17.8%	29.7%	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2018

Melihat dari tabel rekapitulasi tanggapan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan di atas yang terindikasi dari indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan, dominannya yang menjawab dengan rata-rata 32 orang dengan persentase 72.3% berada pada kategori baik, kemudian yang menjawab cukup baik rata-rata 8 orang dengan persentase 17.8% dan yang menjawab kurang baik rata-rata 4 orang dengan persentase 29.7%.

Hasil rekapitulasi tanggapan responden masyarakat dari semua indikator tentang pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dapat dikatakan baik karena berdasarkan teknik pengukuran indikator yaitu apabila hasil tanggapan responden pada kategori berperan berada pada rentang persentase 67 - 100% dikatakan baik. Artinya masyarakat yang mengurus KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu dalam pembuatan KTP rata-rata tidak ada kesalahan, seperti nama lengkap, jenis kelamin, status, tempat tanggal lahir dan alamat semuanya benar sesuai dengan KK. Selain itu pegawai memberikan arahan tentang prosedur pelayanan pengurusan KTP, waktu penyelesaian pengurusan KTP sesuai dengan janji yang disampaikan, tidak ada pungutan biaya pelayanan dalam pengurusan KTP, UPT Dinas tidak hanya memberikan produk pelayanan seperti KTP tetapi juga pengurusan KK, Akte Kelahiran dan lain-lain, UPT Dinas menyediakan sarana dan prasarana untuk kelancaran pengurusan KTP dan adanya petugas yang memiliki kompetensi dalam bekerja.

Sedangkan rekapitulasi jawaban responden pegawai tentang pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan juga dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.17: Rekapitulasi Tanggapan Pegawai Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

No	Indikator	Kategori Pengukuran			Jumlah
		B	CB	TB	
1	Prosedur Pelayanan	11 (91.7%)	1 (8.3%)	0 (0%)	12
2	Waktu Penyelesaian	9 (75%)	3 (25%)	0 (0%)	12
3	Biaya Pelayanan	8 (66.7%)	1 (8.3%)	3 (25%)	12
4	Produk Pelayanan	8 (66.7%)	1 (8.3%)	3 (25%)	12
5	Sarana dan Prasarana	10 (83.3%)	2 (16.7%)	0 (0%)	12
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	9 (75%)	3 (25%)	0 (0%)	12
	<b>Jumlah</b>	55	11	6	72
	<b>Rata-rata</b>	9	2	1	12
	<b>Persentase</b>	76.4%	15.3%	8.3%	100

Sumber: Data Olahan Penelitian, 2018

Melihat dari tabel rekapitulasi tanggapan pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan di atas yang terindikasi dari indikator prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan, dominannya yang menjawab dengan rata-rata 9 orang dengan persentase 76.4% berada pada kategori baik, kemudian yang menjawab cukup baik rata-rata 2 orang dengan persentase 15.3% dan yang menjawab kurang baik rata-rata 1 orang dengan persentase 8.3%.

Hasil rekapitulasi tanggapan responden pegawai dari semua indikator tentang pelayanan administrasi kependudukan di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dapat dikatakan baik karena berdasarkan teknik pengukuran indikator yaitu apabila hasil tanggapan

responden pada kategori berperan berada pada rentang persentase 67 - 100% dikatakan baik. Artinya pegawai telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang akan mengurus KTP yaitu pegawai memberikan informasi tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus KTP seperti jam buka kantor, syarat apa saja yang harus dibawakan dan lain-lainnya, selain itu pegawai juga memberikan informasi tentang waktu penyelesaian pengurusan KTP yaitu 15 hari kerja, pegawai menginformasikan kepada masyarakat yang akan mengurus KTP bahwa pengurusan KTP tidak dipungut biaya artinya gratis, pegawai juga membuat lembaran tentang produk pelayanan apa saja yang dapat diurus di Kantor UPT Dinas, pegawai menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap agar pengurusan KTP dapat terlaksana dengan baik dan nyaman untuk masyarakat, pegawai juga harus memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan mengurus KTP.

### **C. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

Pada sub pokok bahasan ini digambarkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Beberapa faktor yang mempengaruhi sebuah pelayanan, khususnya pada pelayanan KTP-el, antara lain; struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, kemampuan aparat dalam menyelesaikan pelayanan KTP-el

pada sistem pelayanan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

### **1. Faktor Struktur Organisasi di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

Faktor ini merupakan penentu dari sebuah desain organisasi sebagai bentuk geometris dari pembagian kerja dan rangkaian hierarki sebuah hubungan dalam organisasi. Pada dasarnya pembagian kerja merupakan elaborasi peran, yaitu setiap orang di dalam organisasi akan memperoleh berbagai tugas tertentu yang harus diselesaikannya. Beberapa indikator yang digunakan dalam membahas struktur organisasi, antara lain, tingkat pembagian tugas dan fungsi pokok, kejelasan pelaksanaan tugas antara bidang/seksi, dan tingkat hubungan antar atasan dan bawahan. Struktur organisasi UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan saat ini hampir keseluruhan terisi. Dengan PNS berjumlah 35 orang dan tenaga honorer berjumlah 45 orang yang terbagi pada setiap bidang kerja.

Pelayanan KTP-el pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan oleh pegawai dengan menjalankan pelayanan berdasarkan pada tugas dan fungsi pokok masing-masing yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini disampaikan oleh Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, sebagai berikut.

"Kami disini menjalankan kerja kami berdasarkan tugas dan fungsi kita masing-masing yang sudah ada. Biar pekerjaan kami tidak tumpang tindih satu dengan yang lain. Kalau kita kerja tidak tau apa tugas pokoknya, pasti sembarangan saja yang kita bikin".

Dalam menjalankan fungsi pelayanan KTP-el telah jelas mengenai tugas masing-masing bidang/seksi yang ada pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, dimana berdasarkan tugas dan fungsinya bidang yang diberikan tanggung jawab untuk melakukan proses pelayanan KTP-el adalah bidang kependudukan dengan beberapa seksi di bawahnya seperti: seksi pendaftaran penduduk, seksi penertiban identitas penduduk, dan seksi pindah datang penduduk.

Proses pelayanan KTP-el yang diberikan oleh aparat tersebut tentunya harus berdasarkan pada prosedur kerja yang telah ditetapkan. Namun pada kenyataannya banyak menimbulkan masalah dalam pemberian layanan KTP-el. Dimana masih banyak terjadi proses pelayanan yang tidak berdasarkan pada prosedur yang telah ditetapkan, hal ini bisa dilihat pada pembahasan sub bab sebelumnya mengenai waktu penyelesaian dan biaya pengurusan KTP-el.

Dengan adanya perilaku oknum aparat yang tidak mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan sebelumnya, maka muncul keluhan dari masyarakat mengenai ketidakadilan waktu penyelesaian pelayanan KTP-el, dimana ada pemohon yang dapat diselesaikan pengurusan KTP-el dalam waktu relatif cepat dan ada pula pemohon yang diselesaikan dalam waktu relatif lama.

Proses ini tentunya telah melewati standar operasi atau prosedur kerja yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu 15 hari kerja. Begitupun juga dengan persoalan biaya, muncul keluhan dari masyarakat mengenai ketidakadilan biaya pengurusan KTP-el, dimana ada pemohon yang dapat diselesaikan pengurusan KTP-el gratis dan adapula pemohon yang diselesaikan pengurusan KTP-el dengan

biaya. Hal ini diungkapkan oleh salah satu warga pemohon KTP-el di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan sebagai berikut.

"Kalau KTP mau cepat jadi, langsung sama petugas dalam biar cepat urusannya, dari pada lama nunggu". (Masyarakat, 22 November 2018).

Pelanggaran atas prosedur kerja yang telah ditetapkan pada Kantor UPT

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Hal ini salah satu penyebabnya adalah kurangnya pengawasan melekat dari seorang pimpinan berdasarkan struktur organisasi kepada para bawahan. Hal ini diperkuat oleh informan selaku pegawai pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan sebagai berikut.

"Semua pelayanan disini punya prosedur dan peraturan, setiap ada permohonan KTP selalu diperiksa kelengkapan permohonannya lalu di paraf persetujuan untuk melakukan perekaman. Kami bekerja sesuai tugas yang ada. Pengawasan ada pada kepala bidang kami, kan bos terlalu banyak urusan belum lagi dinas luar, jadi ga bisa selalu mengawasi kami kerja".

Pengawasan ini penting dalam rangka untuk meminimalisir terjadinya praktek penyalahgunaan KTP-el di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Proses pengawasan ini tentunya harus dijalankan secara terdesentralisasi oleh kepala bidang dan kepala seksi. Melihat hal tersebut, faktor struktur organisasi, khususnya pada bagaimana hubungan antara atasan dan bawahan, dimana masih terdapat lemahnya fungsi pengawasan pimpinan terhadap bawahan yang tidak sesuai prosedur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayan KTP-el yang dilakukan oleh Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

Walaupun dalam persoalannya kurang maksimal, namun pada dasarnya terjalin hubungan baik antara atasan dan bawahan, hal ini ditandai berjalannya

koordinasi yang baik dengan pimpinan dan ditandai dengan diikutsertakan dalam merumuskan keputusan terhadap perencanaan program kerja yang dilaksanakan.

## **2. Faktor Kemampuan Pegawai di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

Faktor kemampuan aparat merupakan unsur kedua yang dapat mempengaruhi pelayanan KTP-el di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Faktor ini berhubungan dengan tingkat pendidikan pegawai; kemampuan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan; kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan; kecepatan pegawai dalam melaksanakan tugas; tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan atas pekerjaan yang telah dilaksanakan; tingkat keikutsertaan pegawai dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya; serta, kemampuan untuk bekerja sama dengan pegawai lain.

Kemampuan pegawai di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal yang ada belum maksimal. Hal ini berhubungan dengan kurangnya kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan KTP-el di kantor tersebut. Utamanya pegawai yang berperan sebagai operator komputer dapat ditambahkan, karena keadaan saat ini terkadang ada pemohon KTP-el yang datang secara bersama-sama. Kesadaran yang kurang dikarenakan operator komputer yang berstatus pegawai honorer yang tidak bekerja secara maksimal. Ungkapan informan selaku pegawai pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, sebagai berikut.

"Disini operator komputernya status honorer, kadang kalo datang kekantor jam 9an, jadi kalo ada yang mau rekam nunggu mereka dateng dulu. Kan mereka honorer disini kadang punya kerjaan lain, baru bisa dateng ke kantor."

Hal ini dipengaruhi lagi oleh alasan teknis lainnya, seperti terjadinya kerusakan alat cetak, kurangnya blangko KTP-el, listrik mati, dll. Hal ini juga dipertegas oleh informan selaku pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, sebagai berikut.

"Bagaimana mau tidak lama pelayanan kami, Nah..pegawai untuk perekaman KTP terbatas cuma ada 2, belum mati lampunya .. itu kadang yang bikin lama pelayanan."

Pengorganisasian pegawai dalam menyusun rencana pada kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan sebagaimana secara bersama-sama menyusun dan merumuskan berbagi program kerja dalam organisasi. Hal ini diungkapkan oleh pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan sebagai berikut.

"Program kerja yang kami susun, ini program dari percepatan program nasional dan mendukung programnya kepa/adaerah. Jadi tentu diharapkan pegawai semuanya dapat bertanggung jawab alas apa yang te/ah dirumuskan".

Kemampuan pegawai di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dalam memberikan pertanggung jawaban pelayanan, tentunya belum maksimal. Hal ini dapat dilihat adanya pegawai yang belum sepenuhnya sadar akan tanggung jawab pekerjaan dalam pelayanan KTP-el. Hal lain juga lemahnya peran pengawasan dari pimpinan terutama pengawasan intern dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el yang diberikan pegawai berdasarkan tugas, fungsi dan tanggung jawab yang ada berdasarkan pada ketentuan yang berlaku.

### **3. Faktor Sistem Pelayanan KTP di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan**

Sistem pelayanan merupakan faktor terakhir yang dapat mempengaruhi pelayanan KTP-el pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan. Beberapa indikator dalam mengukur sistem pelayanan, seperti; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; dan perlindungan terhadap dampak basil pelayanan.

Mengenai indikator kejelasan informasi pelayanan KTP-el di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan pada dasarnya sudah cukup baik. Para pegawai selalu menginformasikan kepada masyarakat hal-hal yang dianggap penting kepada para pemohon, memberikan bimbingan pada saat melakukan pengisian biodata, memberikan petunjuk yang benar dan jelas mengenai prosedur pengajuan pengurusan KTP-el, seperti menempel di tempat-tempat strategis yang mudah terlihat pemohon, pada papan informasi dan alur skema/gambar dan keterangan dalam pengurusan KTP-el. Hal ini dipertegas melalui informan selaku Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan sebagai berikut.

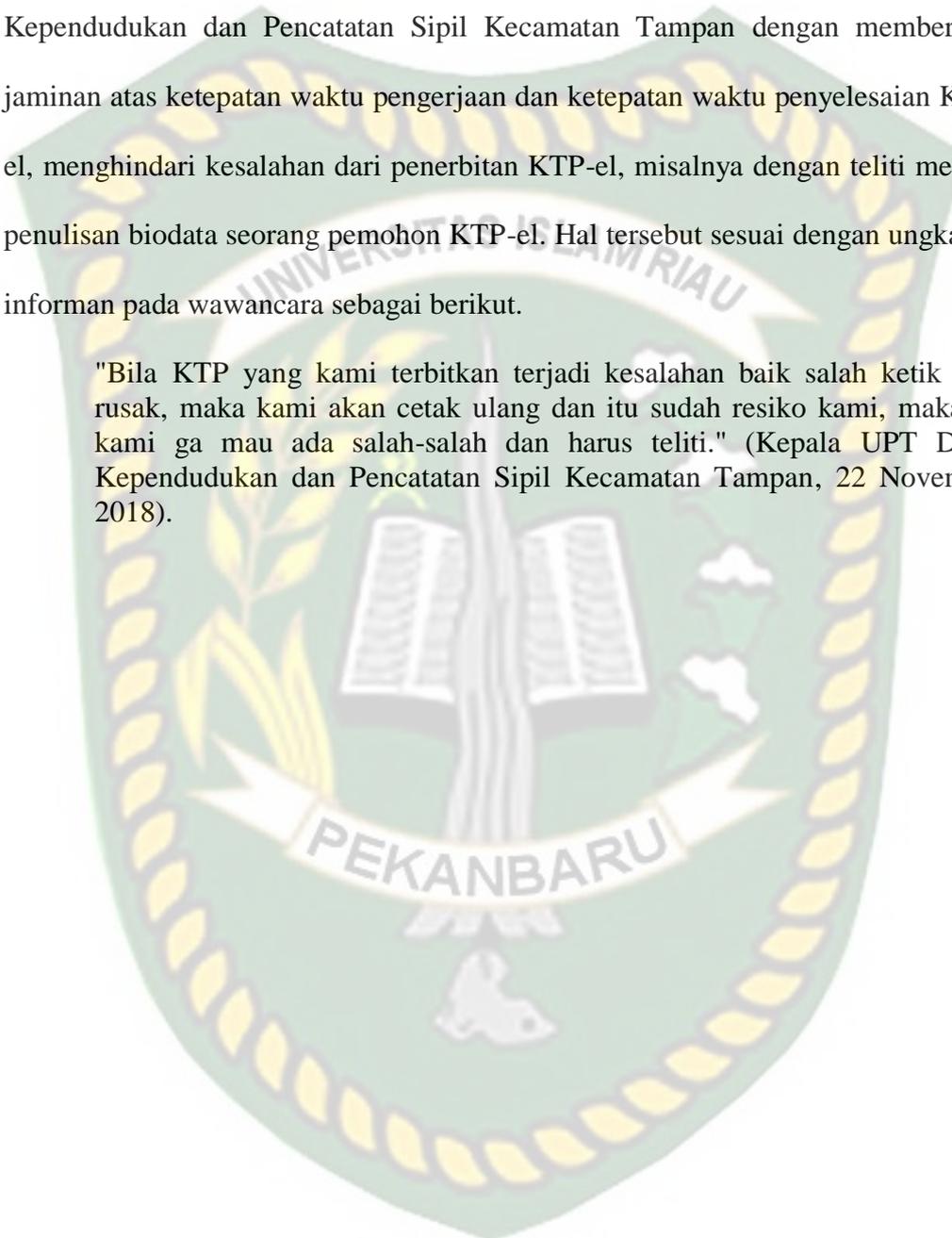
"Di sini ditempel beberapa informasi tentang bagaimana wargamengajukan permohonan KTP di sini. Ini kami lakukan agar masyarakat tau cara mengurus KTP, biar mudah di mengerti." (22 November 2018).

Hal ini dilakukan dalam rangka menciptakan kenyamanan bagi para emohon, serta menciptakan kejelasan informasi mengenai tata cara pengajuan

permohonan pengurusan KTP-el di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.

Upaya menciptakan kualitas pelayanan KTP-el di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dengan memberikan jaminan atas ketepatan waktu pengerjaan dan ketepatan waktu penyelesaian KTP-el, menghindari kesalahan dari penerbitan KTP-el, misalnya dengan teliti melihat penulisan biodata seorang pemohon KTP-el. Hal tersebut sesuai dengan ungkapan informan pada wawancara sebagai berikut.

"Bila KTP yang kami terbitkan terjadi kesalahan baik salah ketik atau rusak, maka kami akan cetak ulang dan itu sudah resiko kami, makanya kami ga mau ada salah-salah dan harus teliti." (Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, 22 November 2018).



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan dan sebagai pelengkap akan dikemukakan sara-saran untuk menambah bahan masukan bagi pihak yang membutuhkan dan yang berkepentingan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan yaitu berada pada kategori Cukup Baik. Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan telah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus KTP sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan dan kompetensi pegawai.
2. Faktor-faktor penghambat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dapat dilihat pada beberapa hal sebagai berikut:
  - a. Struktur organisasi; dalam kompleksitasnya adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit kerja, pengurusan KTP-el dilakukan oleh beberapa seksi pada bidang pendaftaran kependudukan. Formalisasi, ditunjukkannya prosedur kerja, tata cara bagaimana organisasi tersebut dijalankan. Walaupun dalam kenyataannya sering

pula terjadi ketimpangan dalam menjalankan prosedur yang ada. Sentralisasi dengan menerapkan pendelegasian wewenang kepada pihak di bawahnya.

- b. Kemampuan aparat; dengan latar belakang terbanyak yaitu berpendidikan SMA dan dalam rangka peningkatan kemampuan kerja perlu diikutsertakan dalam beberapa pelatihan pegawai.
- c. Sistem pelayanan; dengan kondisi geografis yang berbeda-beda memberikan kendala bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP-el; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan cara memasang beberapa informasi di papan informasi yang telah disediakan; perlindungan teradap dampak hasil pelayanan, dengan melakukan proses pencetakan ulang terhadap kesalahan yang dilakukan oleh petugas.

## **B. Saran**

Dalam hal ini penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, saran tersebut antara lain :

1. Kepada para aparatur Kecamatan Tampan diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.

2. Untuk menghindari prasangka buruk masyarakat, maka terapkanlah budaya transparansi tentang waktu dan biaya penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk, sebagaimana dengan yang telah ditetapkan PERDA.
3. Bagi pihak kecamatan perlu mengadakan pendidikan atau pelatihan bagi aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### 1. Buku-Buku

- Atep, Adya, Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Budiarjo, Miriam, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Budiono. 1999. *Teori Pertumbuhan Ekonomi. Teori Pertumbuhan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE
- Gronross. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Singapore: Maxwell Macmillan International
- Islamy. 2003. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bina Aksara
- J.P.G. Sianipar.1999. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Kasmir, 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, p. dan Armstrong G, 2002, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Margono, 2010. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Moenir H.A.S, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

- Rasyid, M. Ryaas, 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*. P.T Yarsif Watampone. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2014. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Riawan Tjandra, W, 2009. *Demokrasi Melawan Kekuasaan Melalui PTUN*, Penerbitan Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Riyanda Raran Anshari, 2014, *Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2011-2012*
- Sedarmayanti, 2004. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Penerbit Mandar Maju, Bandung
- Sinambela. Lajian Poltak.dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2013. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunarno, Siswanto, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sutopo: 2003. *Multimedia Interaktif dan Flash*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suwarjeni, 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka PBaru
- Syafi'I, Inu Kencana, dkk, 2004. *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka cipta. Jakarta
- \_\_\_\_\_, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Refika Aditama
- Thoha. 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

## 2. Jurnal-Jurnal

Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi, 2017, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)

Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli, 2013, Pelayanan Pembuatan E-KTP Riyanda Raran Anshari, 2014, Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2011-2012

## 3. Peraturan Perundang-Undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 tentang Biaya Cetak Kartu dan Akta Catatan Sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

UU 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945