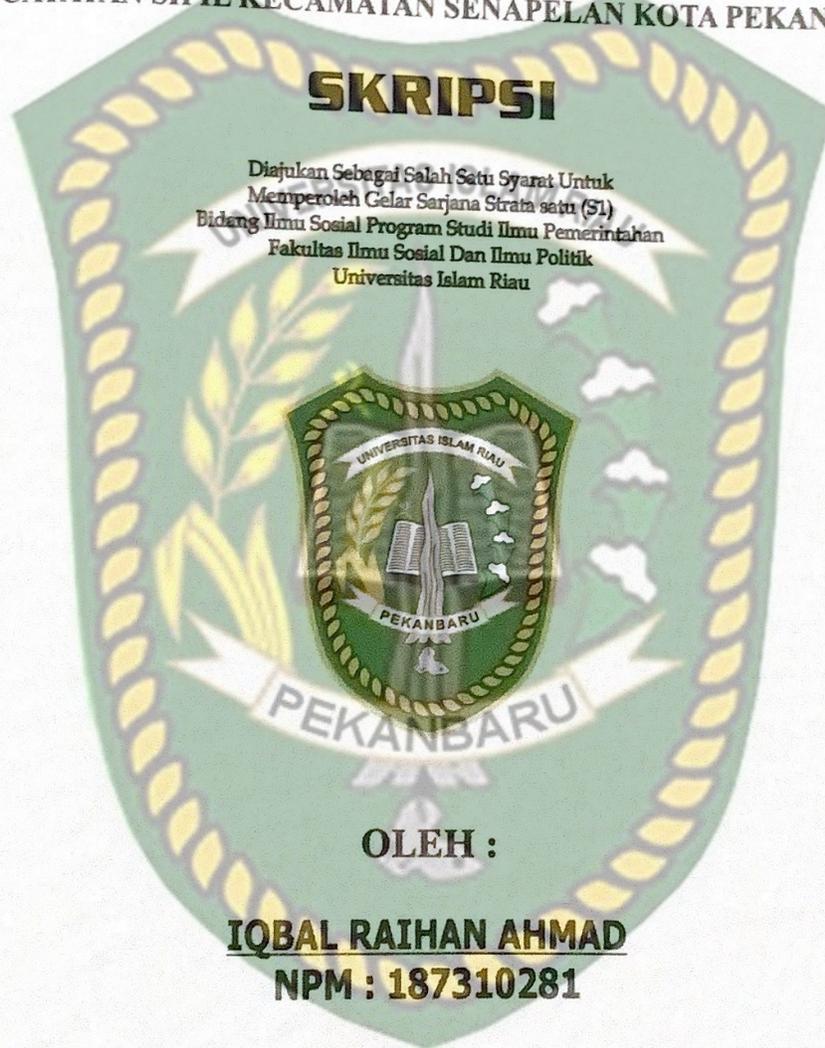


YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Strata satu (S1)
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



OLEH :

IQBAL RAIHAN AHMAD

NPM : 187310281

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Iqbal Raihan Ahmad
NPM : 187310281
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

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

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Turut Menyetujui

Ketua Program Studi

Ilmu Pemerintahan



Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pembimbing

Andriyus, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Iqbal Raihan Ahmad
NPM : 187310281
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Ketua

Andriyus, S.Sos, M.Si

Sekretaris

Syaprianto, S.Sos, M.IP

Anggota

Dr. Dra.Hj. Monalisa, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan

Indra Safri, S.Sos, M.Si



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 650 /UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama : Iqbal Raihan Ahmad
N P M : 187310281
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : **ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU.**

Struktur Tim :

1. Andriyus, S.Sos., M.Si.	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Syaprianto, S.Sos., M.IP	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Dr. Hj. Monalisa, M.Si.	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.



Salinan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.....
4. A r s i p -----sk.penguji-----

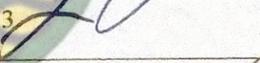
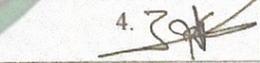
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor 630 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 06 Juli 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 07 Juli 2022 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Iqbal Raihan Ahmad
NPM : 187310281
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU.**

Nilai Ujian : Angka : " 77,2 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus** / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Andriyus, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Syaprianto, S.Sos., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 07 Juli 2022



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Iqbal Raihan Ahmad
NPM : 187310281
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

An. Tim Penguji,
Ketua

Andriyus, S.Sos, M.Si

Sekretaris

Syaprianto, S.Sos, M.IP

Turut menyetujui,

Wakil Dekan

Indra Safri S, Sos, M. Si

Prodi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ...

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT di iringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayahNya yang dilimpahkan kepada penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh untuk meraih gelar kesarjanaan pada jurusan Ilmu Pemerintahan Program studi ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yaitu dengan judul : **“Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru”**.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini tentunya dilakukan dengan segala usaha yang dilakukan penulis untuk melengkapi penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, dan semangat yang penulis terima baik berupa moril, spiritual, maupun materi dari berbagai pihak demi kesempurnaan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Andriyus, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing dengan ketulusan hati dan kesabarannya yang telah banyak membantu penulis dalam meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis demi kesempurnaan Skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis serta karyawan/I Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang turut membantu dalam kelancaran administrasi penyelesaian Skripsi ini.
6. Secara khusus penulis persembahkan terutama untuk ayah dan ibu tersayang, adik-adik, serta seluruh keluarga besar atas segala kasih sayang, selalu memberikan nasihat, dorongan, dukungan, bantuan baik moril maupun materil serta doa restu yang tak ternilai harganya kepada penulis.
7. Kepada seluruh Sahabat dan Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, semangat dan saran kepada penulis.

Dalam Penulisan Skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Masih terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun penulisan. Untuk itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari

semua pihak, dari Bapak/ibu Dosen selaku pembimbing dan penguji demi menyempurnakannya.

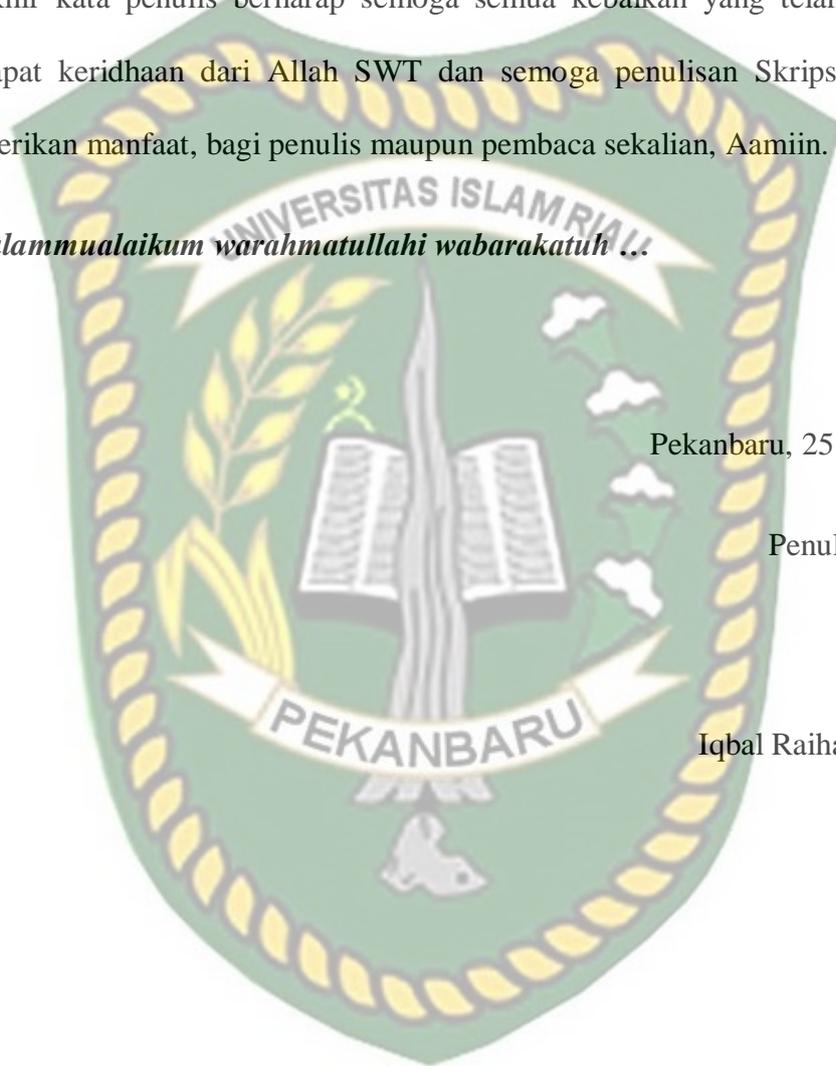
Akhir kata penulis berharap semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat keridhaan dari Allah SWT dan semoga penulisan Skripsi ini dapat memberikan manfaat, bagi penulis maupun pembaca sekalian, Aamiin.

Wassalammualaikum warahmatullahi wabarakatuh ...

Pekanbaru, 25 April 2022

Penulis

Iqbal Raihan Ahmad



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian.....	12
2. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	16
A. Studi Kepustakaan.....	16
1. Konsep Pemerintahan.....	16
2. Konsep Pemerintahan Daerah.....	19
3. Konsep Kecamatan.....	21

4. Konsep UPTD	23
5. Konsep Pelayanan Publik	23
5.1. Pengertian Pelayanan Publik	23
5.2. Standar Pelayanan Publik.....	26
5.3. Indikator Pelayanan Publik	28
5.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pikir	35
D. Konsep Operasional	36
E. Operasional Variabel.....	37
F. Teknik Pengukuran	38
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Tipe Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel	41
D. Teknik Penarikan Sampel.....	43
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data.....	45
H. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	46
BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	47
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru	47

1. Sejarah Kota Pekanbaru	47
2. Sejarah Kecamatan Senapelan	48
3. Letak dan Geografis.....	49
4. Kependudukan.....	50
5. Pemerintahan.....	50
B. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan.....	50
1. Visi, Misi, dan Moto Kecamatan Senapelan.....	50
2. Layanan UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan.....	51
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Identitas Responden	52
1. Jenis Kelamin Responden	52
2. Umur Responden.....	53
3. Pendidikan Responden.....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	56
1. Indikator Tangible	57
2. Indikator Reliability.....	62
3. Indikator Responsiveness.....	64
4. Indikator Transparansi	70

C. Faktor-faktor penghambat yang dihadapi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik.....	81
--	----

BAB VI : PENUTUP.....	83
------------------------------	-----------

A. Kesimpulan.....	83
--------------------	----

B. Saran.....	84
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	85
----------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

Tabel I.I	Struktur Pemerintahan Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	5
Tabel I.II	Rekapitulasi pengurusan KTP pada UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Tahun 2021	7
Tabel I.III	Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme pengurusan KTP dan KIA di UPTD DUKcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	8
Tabel I.IV	Jumlah pegawai di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	13
Tabel II.I	Operasional Variabel Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	37
Tabel III.I	Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	42
Tabel III.II	Perincian Jadwal dan Waktu Penelitian tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	46
Tabel V.I	Jenis Kelamin Responden Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan	53
Tabel V.II	Jenis Kelamin Responden Masyarakat.....	53
Tabel V.III	Tingkatan Umur Responden Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan	54
Tabel V.IV	Tingkatan Umur Masyarakat.....	54
Tabel V.V	Tingkatan Pendidikan Responden UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan	55
Tabel V.VI	Tingkat Pendidikan Responden Masyarakat.....	56
Tabel V.VII	Penelitian Responden Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Tangible terhadap Analisis Pelayanan Publik UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan	57

Tabel V.VIII	Penelitian Responden Unsur Masyarakat mengenai Indikator Tangible	60
Tabel V.IX	Penelitian Responden Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Keandalan terhadap Analisis Pelayanan Publik UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan.	62
Tabel V.X	Penelitian Responden Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Daya Tanggap terhadap Analisis Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan	65
Tabel V.XI	Penelitian Responden Unsur Masyarakat Mengenai Daya Tanggap	67
Tabel V.XII	Penelitian Responden Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Transparansi	70
Tabel V.XIII	Penelitian Responden Unsur Masyarakat mengenai Indikator Transparansi	73
Tabel V.XIV	Rekapitulasi Responden Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dari hasil penelitian berjudul Analisis Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.....	75
Tabel V.XV	Rekapitulasi Responden Unsur Masyarakat dari hasil penelitian berjudul Analisis Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.	78
Tabel V.XVI	Rekapitulasi unsur UPTD dan Masyarakat	81

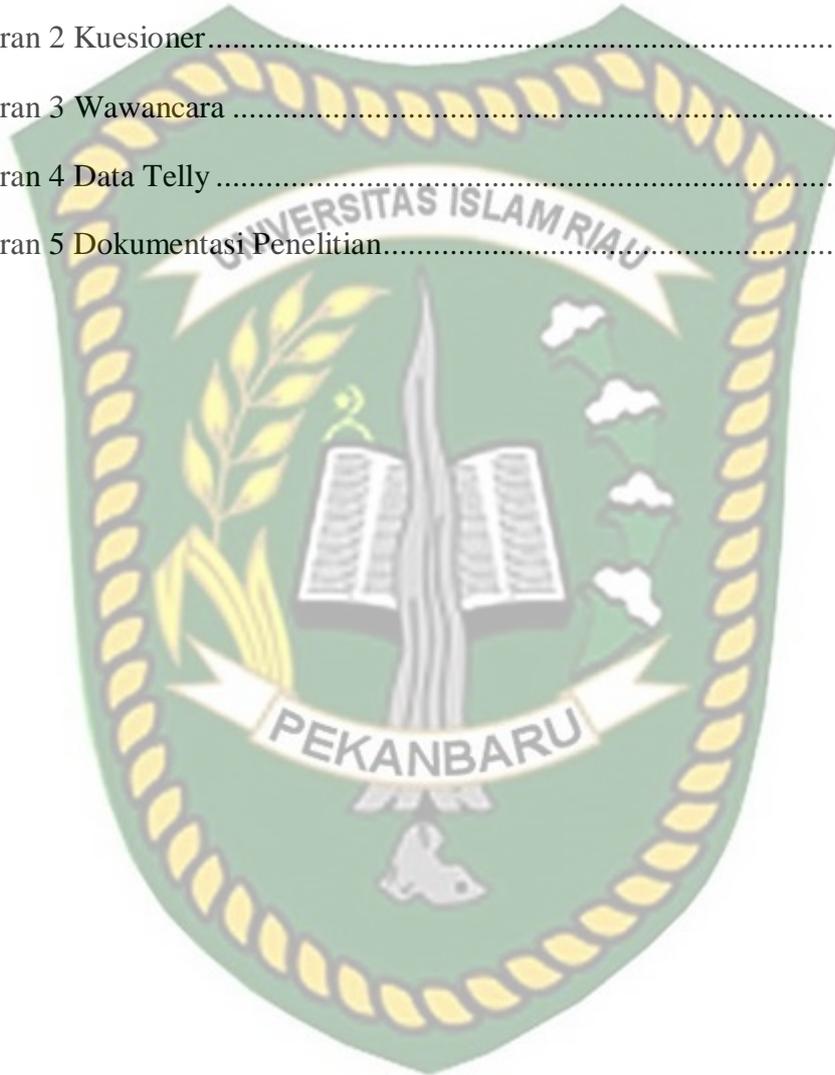
DAFTAR GAMBAR

Gambar I.I	Mekanisme Pembuatan KTP	10
Gambar II.I	Kerangka Pikir Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	88
Lampiran 2 Kuesioner.....	94
Lampiran 3 Wawancara	100
Lampiran 4 Data Telly	101
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	104



**ANALISIS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN SENAPELAN KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

OLEH :

IQBAL RAIHAN AHMAD

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka melaksanakan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan. Dalam masalah pelayanan timbul masalah keterlambatan pengurusan KTP yang belum sepenuhnya dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, dan untuk mengetahui apa saja factor yang mempengaruhi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada masyarakat di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode Kuantitatif, sampelnya yaitu berjumlah Dua Puluh, Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan, pegawai 3 orang. Adapun teknik yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah sensus untuk Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan, untuk pegawai UPTD tersebut menggunakan teknik purposive sampling, dan untuk masyarakat menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisa data digunakan dengan hasil observasi, kuesioner, wawancara yang kemudian data tersebut diolah dan dianalisis untuk menjelaskan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam kategori Cukup Baik, dengan persentase responden UPTD dengan persentase responden 20% sedangkan untuk responden masyarakat dengan persentase 55%. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam upaya Pelayanan Publik.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan, Publik

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES DELIVERY IN THE TECHNICAL
IMPLEMENTATION UNIT OF THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRATION SERVICES IN SENAPELAN DISTRICT PEKANBARU
CITY

ABSTRACT

BY :
IQBAL RAIHAN AHMAD

Public service is one of the main functions of the government as an effort to meet the needs of the community and in the context of implementing the needs of laws and regulations. The Technical Implementation Unit of the Senapelan District Population and Civil Registration Service is an agency that provides public services in the field of population administration. In terms of service, there is a problem with delays in obtaining ID cards which have not been fully carried out according to Standard Operating Procedures (SOP). The purpose of this study was to determine the implementation of public services in UPTD Dukcapil, Senapelan District, Pekanbaru City, and to find out what factors influence the implementation of public services in the community at UPTD Dukcapil, Senapelan District, Pekanbaru City. The method used is the quantitative method, the sample is twenty, the Head of UPTD Dukcapil Senapelan District, 3 employees. The technique used in determining the individual sample is the census for the Head of the UPTD Dukcapil Senapelan District, for the UPTD employee using the purposive sampling technique, and for the community using the accidental sampling technique. The data analysis technique was used with the results of observations, questionnaires, interviews which were then processed and analyzed to explain the research objectives, it can be concluded that the Public Service Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Service of Senapelan District was in the Good Enough category, with the percentage of UPTD respondents with the percentage of respondents 20% while for community respondents the percentage is 55%. This can be seen from the implementation of the Technical Implementation Unit of the Senapelan District Population and Civil Registration Service in an effort to provide public services.

Keywords : Analysis, Service, Public

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia ialah suatu negara kesatuan dengan sistem . pemerintahannya yakni republik. Dengan wilayahnya yang sangat luas, Indonesia ini terbagi dalam beberapa provinsi yang kemudian dari provinsi dipecah lagi menjadi wilayah kabupaten atau kota. Setiap kabupaten ataupun kota ini sendiri memiliki pemerintahnya masing-masing yang disebut dengan pemerintah daerah dimana hal ini diatur dalam perundang-undangan (UUD 1945 pasal 18). Adapun antara pemerintah provinsi, pusat, ataupun daerah ini akan disesuaikan dengan keragaman yang ada di daerah tersebut dimana hal ini diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014 terkait Pemerintah Daerah. Hal ini dibuat dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan setiap tugasnya.

Pemberlakuan undang-undang tersebut memperlihatkan suatu bentuk perubahan yang sangat terlihat dalam suatu sistem pemerintahan. Dimana ada suatu peristiwa yang dulunya pemerintah ingin untuk dilayani kini berubah menjadi pemerintah yang mau untuk melayani. Hal tersebut tentunya menjadi harapan bagi setiap individu agar pemerintah bisa bekerja dengan lebih baik dan juga memberikan pelayanan yang baik pada masyarakatnya.

Dengan adanya hal ini, setiap daerah memiliki wewenangnya dalam melakukan pengelolaan kehidupan berdemokrasi, berperan serta serta melakukan pemberdayaan pada masyarakatnya. Hal ini juga membuat nilai yang ada di setiap

daerah menjadi tetap terjaga yang kemudian menjadikan pemerintah di tiap daerah bisa melayani masyarakat dengan baik dalam memberikan respon akan apa yang masyarakat inginkan serta hal yang terjadi dalam masyarakat. Oleh karena itu, tujuan dari otonomi daerah bisa tercapai yakni membuat pelayanan publik serta masyarakat bisa mengalami peningkatan.

Menurut (Suprianto, 2014) pemerintah memiliki fungsi yakni membuat masyarakatnya menjadi sejahtera dengan melakukan berbagai macam kegiatan dalam hal pembangunan serta pelayanan untuk masyarakat itu sendiri. Dengan adanya otonomi daerah ini, pemerintah memiliki peran dimana hal dalam pelaksanaan perannya harus disesuaikan dengan tuntutan serta dinamika yang ada dalam masyarakat. Ketika keadaan yang ada di dalam masyarakat berubah sedikit, hal ini akan memberikan dampak bagi pemerintah dalam hal fungsi

Salah satu fungsi dari pemerintah yang paling utama dimana hal ini digunakan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ialah pelayanan publik. Selain itu pelayanan publik juga hal yang harus dilakukan oleh pemerintah dalam pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Namun sayangnya, keadaan pelayanan publik yang ada di Indonesia masih minim dan perlu adanya perhatian khusus serta solusi yang harus dilakukan untuk menindaklanjuti permasalahan yang ada. Hal tersebut dapat diketahui dari masyarakat yang tidak merasa puas ketika mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Suatu kegiatan untuk melayani masyarakat oleh para penyelenggara layanan publik dimana hal ini dilakukan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan daira masyarakat serta

melaksanakan ketentuan yang ada dalam perundang-undangan (Mahmudi, 2015:219).

Oleh sebab itu, aspek yang utama dalam melaksanakan fungsi pemerintahan ialah pelayanan pada masyarakat itu sendiri. Hal ini berarti pemerintah harus melakukan usaha yang maksimal untuk bisa memberikan pelayanan terbaik karena mereka ialah aparatur negara. Dalam hal ini, pemerintah harus bisa menjadi pelayan bagi masyarakat utamanya dalam hal pelaksanaan tugas umum dalam pemerintahan dengan cara melakukan pembentukan sistem administrasi yang baik dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke yang paling rendah. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan bisa lebih optimal.

Adapun birokrasi pemerintahan yang terbentuk ini memiliki misi yakni mampu melayani masyarakat dengan semaksimal mungkin. Akan tetapi, sampai dengan saat ini kualitas dari pelayanan publik yang dilakukan pemerintah yang baik ini sampai saat ini hanya berita-berita yang belum tentu benar adanya. Semakin berkembangnya zaman, masyarakat pun mulai menuntut berbagai macam hal yang lebih lagi terkait pelayanan publik. Mereka menginginkan kualitas yang lebih baik lagi. Hal ini dikarenakan masyarakat semakin kesini semakin memiliki pengetahuan yang kaya dan beragam, selain itu juga keadaan negara yang saat ini lebih demokratis terkait dengan pengelolaan pelayanan publik.

Masyarakat yang terus menuntut untuk perbaikan pelayanan ini tentunya sangat wajar terjadi. Hal ini dikarenakan fasilitas layanan publik yang memang dapat dikatakan jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat (Walangitan,

2012). Keberhasilan dari pelayanan publik oleh pemerintah daerah ini bukan semata-mata hanya tugas dari mereka saja namun juga seluruh organisasi pemerintahan yang ada di tingkat daerah karena organisasi ini ialah juga merupakan bagian dari perangkat daerah yang juga memiliki tugas untuk bisa memperbaiki pelayanan publik sesuai dengan fungsinya masing-masing. Di samping itu pelayanan publik yang efektif ini juga ditentukan dari bagaimana kedekatan yang terjalin antara masyarakat sebagai pengguna layanan dan juga organisasi penyelenggaranya. Oleh karena itu, kecamatan yang dalam hal ini adalah suatu perangkat daerah yang ada di tingkat kabupaten ataupun kota yang lebih bisa mencakup masyarakat dengan lebih dekat harapannya bisa memberikan kontribusi lebih pada program penyelenggaraan pelayanan publik yang diinginkan oleh masyarakat sampai mencapai keberhasilannya.

Kecamatan Senapelan ialah suatu wilayah yang bertempat di Jalan Panglima Undan Kelurahan Kp. Bandar No.47, Kp. Bandar, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru. Kecamatan ini dibagi dalam 6 kelurahan yakni :

1. Kelurahan Kampung Bandar
2. Kelurahan Kampung Baru
3. Kelurahan Kampung Dalam
4. Kelurahan Padang Bulan
5. Kelurahan Padang Terubuk
6. Kelurahan Sago

**Tabel I.I : Struktur Pemerintahan Kecamatan Senapelan Kota
Pekanbaru**

No	Nama	Jabatan
1	Norpendike Prakarsa, S.STP, M.Si	Camat
2	Raisah Vinora Putri, S.STP	Sekretaris Kecamatan
3	Sri Purnawati, SE	Kasubbag Umum
4	Zulkifli, SE	Kasubbag Keuangan
5	Abdullah, SH	Kasi Pemerintahan, Trantib
6	Desiana Siregar, SE	Kasi Pelayanan Terpadu
7	Syariffuddin Aziz, SP	Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat
8	Suharniawati, SH	Kasi Kesejahteraan Sosial

Sumber : Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru (2021)

Dalam waktu belakangan ini, masyarakat di kecamatan ini menuntut dengan lebih tinggi lagi dalam hal pemenuhan kebutuhan akan pelayanan publik. Hal tersebut terjadi karena adanya perubahan serta pertumbuhan yang juga semakin pesat terjadi dimana hal ini ialah suatu konsekuensi yang harus didapatkan karena adanya pembangunan. Hal yang penting dalam dalam suatu pelayanan publik ialah terkait dengan layanan administrasi dalam masyarakat. Layanan ini antara lain pengurusan KTP, Kartu Keluargam Surat Keterangan Pindah Tempat juga lain sebagainya yang memiliki kaitan dengan administrasi. Berikut ialah pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru :

1. Keterangan tidak mampu/miskin

2. Surat keterangan domisili (tempat tinggal)
3. Rekomendasi izin penelitian
4. Surat keterangan domisili usaha
5. Rekomendasi izin usaha
6. Surat keterangan
7. Surat keterangan pindah
8. Surat keterangan pindah datang
9. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
10. Kartu Keluarga (KK)

Pemerintah Kecamatan yang ada di Pekanbaru ini ialah suatu kantor pemerintahan yang paling utama melayani kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi. Oleh karenanya, karyawan ataupun petugas yang ada dalam kantor tersebut harus bisa bekerja dengan baik ketika memberikan pelayanan pada masyarakat. Adapun proses dari pelayanan administrasi semakin kesini semakin mudah, hal ini dikarenakan adanya penyempurnaan untuk menjadi lebih baik lagi sehingga hal ini bisa membuat baik masyarakat ataupun pemerintah bisa lebih mudah ketika pelaksanaannya.

Bukti nyata yang dikeluarkan pemerintah bisa kita lihat dalam Menpan No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Di dalamnya berisikan terkait pedoman yang kemudian dijadikan suatu dasar untuk bisa melakukan pengukuran pada cara kerja dari aparatur negara untuk bisa menyeduk pelayanan yang paling baik pada masyarakat.

Disini Penulis lebih memfokuskan penelitian pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, tepatnya di UPTD Disdukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yang berada di wilayah kerja Kantor Kecamatan Senapelan, dikarenakan ditemukan fenomena permasalahan, dan belum adanya penelitian yang terkait permasalahan di lokasi Kecamatan Senapelan, serta ingin memperkecil permasalahan agar permasalahan yang dibahas tidak luas. Pelayanan yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan yaitu, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Berikut data pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) :

Tabel I.II : Rekapitulasi Pengurusan Ktp Pada UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Tahun 2021

Jenis Pelayanan				
No	Bulan	Pemohon KTP		
		Jumlah	Selesai	Tidak selesai
1	Januari	732	704	28
2	Februari	544	527	17
3	Maret	476	470	6
4	April	388	388	-
5	Mei	327	315	12
6	Juni	266	256	10
7	Juli	348	340	8
8	Agustus	520	488	32
9	September	219	219	-
10	Oktober	311	305	6
11	Nopember	286	264	22
12	Desember	424	368	56
Total		4.841	4.644	197

Sumber : UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru (2021)

Hal terkait permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik ini menjadikan suatu penyebab yang bisa memengaruhi dinamika dari relasi antara pemerintah dengan masyarakatnya. Apabila kebutuhan yang diinginkan masyarakat ini bisa dipenuhi oleh pemerintah maka, masyarakat ini merasakan kepuasan. Namun di sisi lain, kalau kebutuhan mereka tidak terpenuhi maka mereka akan merasakan kekecewaan pada pemerintah. Hal ini lah yang membentuk suatu pola hubungan antar keduanya, jadi keduanya sama-sama membutuhkan. Pemerintah membutuhkan masyarakat untuk bisa mendukung proses mereja, sedangkan masyarakat membutuhkan pemerintah untuk bisa memenuhi setiap kebutuhan yang dia inginkan. Oleh karena itu, diciptakanlah Standar Operasional Prosedur (SOP) agar memberi *win-win solution* antara masyarakat dan pegawai. Adapun, Standar Operasional Prosedur (SOP) pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA), adalah :

Tabel I.III : Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Mekanisme Pengurusan KTP dan KIA di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

No	Pelayanan	Persyaratan	Mekanisme	Waktu	Biaya
1	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1. Telah mencukupi umur 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin 2. Foto copy KK 3. KTP lama untuk	1. Meminta Formulir Permohonan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Lurah setempat (F1.21) 2. Mengisi dan menandatangani	14 hari	1. Rp.0,- 2. Rp. 50.000,- per-KTP untuk Penduduk Pendaatang

		perpanjangan KTP 4. Pas Photo 3 x 4 cm sebanyak (Tiga) lembar	Permohonan Kartu Tanda Penduduk yang diketahui oleh Lurah dan Camat setempat 3. Menyerahkan berkas permohonan ke Loker Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (UPTD Kecamatan)		
2	Kartu Identitas Anak (KIA)	1. KIA untuk anak usia dibawah 5 tahun: a. Foto Akta Kelahiran b. Foto Kartu Keluarga c. Foto KTP Orang Tua d. File diatas digabungkan menjadi satu file pdf 2. KIA untuk anak usia di atas 5-17 tahun kurang sehari : a. Foto Akta Kelahiran	Layanan pengajuan KIA diajukan via WhatsApp dengan format pengajuan : KIA#NAMAANAK#N OKK#NIKANAK kirim ke +62 822-8873- 5980	14 hari	Rp.0,-

		<p>b. KK asli Orang Tua</p> <p>c. Foto KTP Orang Tua</p> <p>d. Pas foto anak latar belakang polos ukuran 2 x 3</p> <p>e. File diatas digabungkan menjadi satu file pdf</p>		
--	--	--	--	--

Gambar I.I : Mekanisme Pembuatan KTP



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru ialah institusi yang memiliki peranan sebagai pelayanan administrasi penduduk telah melakukan pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas yang ada di tiap-tiap kecamatan. Hal ini dilakukan sebagai upaya memudahkan pelayanan administrasi kependudukan agar bisa menjadi lebih cepat juga akurat. Secara garis besar urgensi UPTD Instansi Pelaksana dapat dijelaskan antara lain sebagai berikut:

- a. Merupakan satuan kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan pencatatan sipil, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Kewenangan UPTD dalam pelayanan pencatatan sipil meliputi penerbitan akta: kelahiran; kematian; lahir mati; perkawinan; perceraian; pengakuan anak; pengesahan anak; perubahan nama; perubahan status kewarganegaraan; pembatalan perkawinan; pembatalan perceraian; dan peristiwa penting lainnya. Disamping itu, dalam perkembangannya UPTD Instansi Pelaksana melaksanakan juga tugas fasilitasi pelayanan pendaftaran penduduk dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- c. Wilayah kerja UPTD Instansi Pelaksana meliputi 1 (satu) kecamatan atau lebih yang secara geografis berdekatan. Pembentukannya diprioritaskan pada kecamatan dengan geografis terpencil, sulit dijangkau transportasi umum, terbatas akses layanan publik dan / atau memerlukan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Fungsi pelayanan di UPTD Instansi Pelaksana bersifat paripurna, karena kepala UPTD Instansi Pelaksana mempunyai kewenangan penandatanganan dokumen

kependudukan. Adapun jumlah UPTD Dukcapil yang tersebar di Kota Pekanbaru berjumlah 12, yaitu :

- a. UPTD Binawidya
- b. UPTD Bukit Raya
- c. UPTD Limapuluh
- d. UPTD Marpoyan Damai
- e. UPTD Payung Sekaki
- f. UPTD Pekanbaru Kota
- g. UPTD Rumbai
- h. UPTD Rumbai Barat
- i. UPTD Sail
- j. UPTD Senapelan
- k. UPTD Sukajadi
- l. UPTD Tenayan Raya

UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru ialah suatu kantor yang di dalamnya telah terselenggara pelayanan publik dalam bidang administrasi. Adapun yang dilayani oleh kantor ini terkait administrasi kependudukan ialah pembuatan, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA).



**Tabel I.IV : Jumlah Pegawai di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan
Kota Pekanbaru**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Kepala UPTD	1
2.	Pegawai ASN	1
3.	Pegawai Honor	2
Jumlah		4

Di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru pelaksanaan fungsi pemerintah dalam hal pelayanan publik pembuatan KTP pada dasarnya sudah terlaksana, hanya saja dalam pelaksanaan tersebut masih terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, seperti dokumen yang belum selesai melebihi jangka waktu. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan Sarana dan Prasarana, yang membuat dokumen tersebut tidak selesai, dikarenakan masyarakat yang mengurus dokumen tersebut sangat banyak dan Sumber Daya Manusia di UPTD Dukcapil yang hanya sedikit keteteran dalam mengurus pembuatan dokumen tersebut.

Fenomena masalah yang terjadi dan ditemukan oleh peneliti dari hal yang dipaparkan di atas ialah :

1. Belum optimalnya penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

2. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum sepenuhnya dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), karena masih ditemui keterlambatan dalam pembuatan atau melebihi jangka waktu yang telah ditentukan sesuai dengan SOP yang berlaku di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, sesuai dengan data rekapitulasi yang sudah dipaparkan sebelumnya.

Oleh karena fenomena masalah yang terjadi tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan telaah lebih lanjut terkait hal ini dan diberi judul “**Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang penulis paparkan dalam latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor yang menghambat penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan Pelayanan Publik pada masyarakat di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

b. Kegunaan

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Harapannya hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan untuk melakukan kajian studi banding dari suatu teori ilmu dengan hal yang sungguh-sungguh terjadi di lapangan. Selain itu diharapkan juga bisa memberikan pengembangan serta bisa memperbanyak pengetahuan dan juga wawasan dari penulis terkait penyelenggaraan pelayanan secara efektif dan ideal terhadap masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini harapannya bisa dijadikan sebagai sumber masukan juga saran terkait sistem penyelenggaraan pelayanan publik pada masyarakat yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan. Selain itu harapannya penelitian ini bisa semakin memberikan wawasan yang lebih lagi bagi pihak yang membutuhkan, utamanya bagi penelitiannya sendiri. Sedangkan untuk aktivitas akademik, hasil penelitian ini harapannya bisa memberikan manfaat sebagai sumber referensi ataupun acuan juga pertimbangan ketika melakukan penelitian lanjutan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

“Perintah” atau “pemerintahan” atau dalam Bahasa Inggris “government” memiliki asal kata yakni “to govern”. Akan tetapi kata “perintah” perintah sendiri memiliki terjemahan yakni “to order” atau “to command”. Dari sini disimpulkan bahwa “to command” bukan suatu bentuk penurunan dari “to govern”. Dari keempat kata tersebut maka kata “perintah” memiliki arti sebagai suatu bentuk “keharusan” dimana hal ini kemudian dijadikan dasar untuk membentuk suatu sistem peraturan perundang-undangan. Kemudian juga kata “wewenang” yang memiliki arti yakni suatu perintah yang diberikan adalah sah. Apabila wewenang ini tidak dimiliki oleh pemerintah maka suatu perintah tidak bisa dikatakan sah dan juga tidak memiliki kekuatan hukum.

Inu Kencana Syafi’ie (2003:3) menyatakan pemerintah memiliki arti luas yakni segala sesuatu yang dilakukan oleh negara dimana hal ini memiliki tujuan sebagai hal yang mampu menyejahterakan rakyatnya, menjaga keamanan serta juga mampu untuk melakukan pemeliharaan akan kehidupan rakyatnya juga mampu menjaga kepentingan negara agar bisa terjamin pelaksanaannya. Selain itu, negara sendiri memiliki tiga fungsi yakni legislatif, eksekutif, juag yudikatif. Kemudian, pemerintah juga memiliki arti sempit yakni segala sesuatu bentuk aktivitas, kewajiban, tanggung jawab, fungsu, tugas dimana hal ini dikerjakan

oleh lembaga eksekutif sebagai hal yang digunakan agar suatu tujuan yang diharapkan negara bisa terwujud.

Rasyid (2000:13) menyatakan bahwa adanya pemerintah ini awalnya ialah suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat agar mereka bisa menjalankan kehidupannya dengan cara yang sewajarnya. Selanjutnya, Ridwan (2011:30-31) menjelaskan pemerintahan ini ialah suatu kegiatan dalam menjalankan berbagai urusan dimana hal ini diperbuat oleh negara dengan tujuan untuk membuat masyarakat menjadi lebih sejahtera juga sebagai perwujudan kepentingan bersama.

Ndraha (2011:6), pemerintahan ialah suatu lembaga yang memiliki kewenangan untuk bisa memproses seluruh layanan publik. Selain itu pemerintahan juga memiliki kewajiban untuk memproses pelayanan sipil untuk setiap masyarakat dengan melalui hubungan pemerintahan, jadi masyarakat bisa menerima apa yang mereka butuhkan dalam waktu yang mereka perlukan yang disesuaikan dengan harapan yang diinginkan untuk memenuhi kebutuhan. Kemudian juga tentang ilmu pemerintahan itu ialah hal yang didalamnya terdapat pembelajaran terkait cara yang dilakukan untuk bisa melakukan pemenuhan serta perlindungan kebutuhan serta tuntutan dari tiap orang dari jasa ataupun publik serta pelayanan sipil yang ada kaitannya dengan pemerintahan oleh karena itu hal ini bisa diberikan di waktu yang yang dibutuhkan oleh pihak yang meminta (Ndraha, 2011).

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 (angka 5) diatur terkait hak yang

dimiliki oleh Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya dalam hal pengambilan keputusan untuk setiap kegiatan ataupun hal yang diselenggarakan oleh pemerintahan. Kata “memerintah” memiliki arti yakni memiliki kuasa atas suatu negara juga mengurus suatu negara ataupun daerah yang juga merupakan suatu bagian dari negara itu sendiri. Oleh karena itu “pemerintah” memiliki arti yakni kekuasaan yang dimiliki untuk memberikan pemerintah dalam suatu negara. Umumnya, “pemerintah” ialah kumpulan dari beberapa individu yang menjadi satu dimana mereka memiliki wewenang dalam menjalankan suatu kekuasaan. Hal ini berarti mereka menjalankan suatu kewenangan yang sifatnya sah yang kemudian hal ini dapat digunakan untuk melakukan perlindungan pada masyarakat serta juga mampu membuat taraf hidup masyarakat mengalami peningkatan dengan berbagai kegiatan ataupun keputusan yang mereka buat. Hal ini diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 1 (angka 2) yang menyatakan “fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi Pemerintahan yang meliputi tugas pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan dan perlindungan”.

Usiono (2016:124) kata pemerintah jika dilihat dari struktur fungsional, tugas serta kewenangan yang dimiliki mengandung 3 pengertian yakni :

1. Dalam segi dinamika, pemerintahan memiliki arti yaitu segala bentuk aktivitas ataupun usaha yang sudah terorganisasi dimana dasar yang digunakan ialah kedaulatan yang dilakukan untuk membuat suatu tujuan negara terwujud. Dalam hal ini terorganisasi memiliki arti bahwa hal yang

dilakukan harus memenuhi syarat-syarat yang ada dalam organisasi, didasarkan pada kedaulatan yakni yang menjadi patokan ialah pemegang kedaulatan itu sendiri yakni rakyat. Dan selanjutnya, dasar negara sebagai landasannya ialah kegiatan yang dilakukan itu harus bersumber pada satu ideologi dan falsafah negara yakni pancasila dan UUD 1945.

2. Dalam segi struktural fungsional, pemerintahan yakni suatu kesatuan utuh dari fungsi negara dimana antara satu dengan yang lainnya memiliki hubungan fungsional serta fungsi masing-masing ini dilakukan dengan dasar yang sudah ditentukan agar bisa mencapai tujuan negara itu sendiri.
3. Dalam segi tugas dan kewenangan negara, pemerintahan yakni keseluruhan tugas ataupun wewenang yang dimiliki untuk mengatur suatu negara.

2. Konsep Pemerintahan Daerah

Menurut Miriam Budiardjo (2007), ada dua definisi dari pemerintah yakni :

1. Pemerintah memiliki arti luasnya yakni ialah segala hal yang ada kaitannya dengan tugas ataupun wewenang kekuasaan negara di mana di dalamnya terdapat fungsi legislatif, eksekutif serta yudikatif.
2. Pemerintah juga memiliki pengertian sempit yakni suatu tugas juga wewenang kekuasaan dimana hal ini secara khusus hanya untuk fungsi eksekutifnya saja.

Selain itu, dijelaskan pula dalam teorinya terkait aparatur negara untuk pengertian yang luas juga sempit yakni :

- a. Pemerintah yang secara luas didefinisikan sebagai aparaturnegara atau alat dari kelengkapan negara dimana sebagian besarnya merupakan suatu kesatuan dengan fungsinya yakni menjalankan kekuasaan untuk suatu negara ataupun pemerintah secara sempitnya.
- b. Pemerintah yang lebih sempit didefinisikan sebagai organisasi atau suatu pelengkap dari negara dimana mereka memiliki tugas yakni melakukan tugas pemerintah.

Tjahja Supriatna yang dikutip dari Hanif (2007) menyatakan ada unsur-unsur dalam suatu pemerintahan daerah yakni :

- a. Pemerintahan daerah ialah suatu subsidi politik untuk kedaulatan suatu bangsa juga negara.
- b. Hukum ialah hal yang mengatur pemerintah
- c. Badan pemerintahan dari suatu pemerintah daerah dipilih langsung oleh masyarakat yang ada di sekitar daerah itu.
- d. Kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah akan didasarkan pada perundangan yang berlaku
- e. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan wilayah yuridiksinya. Hal ini selaras dengan fungsi dari pemerintahan yang paling umum dimana unsur pemerintahan daerah ini harus bisa menjalankan suatu pembangunan daerah serta juga mampu membuat masyarakat yang ada di daerah yuridiksinya ini berdaya.

Suatu pemerintahan daerah yang ada di Indonesia ini ialah sebagai pelaku dari pemerintahan yang ada di tingkat daerah apabila hal ini dilihat dari asas otonomi juga tugasnya untuk membantu sebanyak mungkin dalam NKRI sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah (Muadi, 2016).

3. Konsep Kecamatan

Kecamatan ialah suatu strata dalam wilayah dimana di sini mereka bertugas untuk mengkoordinir tugas-tugas yang dilaksanakan oleh petugas yang ada di wilayah kecamatan. Dalam melaksanakan tugas yang ada di kecamatan itu, ada satu jabatan yakni camat yang menjadi seorang pemimpin dalam pemerintahannya. Camat disini bertugas untuk melakukan koordinasi pada setiap tugas dari pemerintahan umum yang menjadi tanggung jawab dari wilayah kecamatan (Suwetha, 2020). Kecamatan ini juga merupakan instansi melayani masyarakatnya secara langsung (Wasistiono, 2009).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Di dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kecamatan ini ialah suatu wilayah yang menjadi bagian dari kabupaten ataupun kota dimana pemimpinnya ialah seorang camat. Menurut PP tersebut, suatu kecamatan dapat dibentuk melalui :

- a. Pemecahan dari satu kecamatan menjadi dua kecamatan dan atau lebih,
- b. Antara kecamatan satu dan yang lain yang sama-sama ada berdekatan dalam satu daerah kabupaten ataupun kota bisa dibentuk menjadi satu kecamatan yang baru.

Kecamatan ini terbentuk atas dasar suatu Peraturan Daerah tingkat Kabupaten atau Kota dimana hal ini juga disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan dalam pasal 3 ayat (3) PP. Dalam mewujudkan suatu kepentingan dari strategi nasional di dalam PP tersebut dinyatakan pemerintah pusat bisa memberikan tugas pada pemerintah yang ada di daerah kabupaten atau kota dengan melalui gubernur yang menjadi wakil dari pemerintahan pusat dalam pembentukan suatu kecamatan. Adapun pembentukan yang dimaksud ialah :

- a. Kecamatan yang ada di bagian pulau terpencil serta terluar
- b. Kecamatan yang letaknya ada di wilayah perbatasan darat
- c. Kecamatan dalam rangka kepentingan strategis nasional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun penggabungan kecamatan, menurut PP ini, dapat dilakukan berupa penggabungan 2 (dua) kecamatan atau lebih yang bersanding dalam 1 (satu) daerah kabupaten/kota. Penggabungan kecamatan sebagaimana dimaksud dapat dilakukan apabila :

- a. Adanya suatu bencana yang kemudian menyebabkan fungsi dari penyelenggaraan pemerintahan tidak bisa dilakukan
- b. Adanya kepentingan strategis nasional, dan/atau
- c. Adanya suatu kesepakatan dari kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kabupaten/kota yang juga didasarkan pada kesepakatan dari seluruh wilayah desa ataupun kelurahan yang bergabung.

Apabila terjadi penggabungan dari dua kecamatan maka penamaan kecamatannya akan disesuaikan dengan nama salah satu dari kecamatannya sesuai kesepakatan. Ini ialah isi dari pasal 8 ayat (3) PP ini.

4. Konsep UPTD Dukcapil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pasal 11 menyatakan adanya UPT Disdukcapil untuk wilayah kabupaten ataupun kota ini diprioritaskan untuk kecamatan dengan:

- a. Kondisi geografis yang sangat terpencil, dimana untuk akses ke tempatnya sangat susah untuk bisa dijangkau menggunakan kendaraan umum serta adanya keterbatasan akses untuk bisa menerima pelayanan publik.
- b. Penduduk yang sangat padat atau bisa dibilang mobilitas yang tinggi dari penduduknya dimana yang dimaksud ialah lebih dari angka normal dari kepadatan penduduk yang sudah ada dalam peraturan
- c. Kebutuhan efektifitas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dari masyarakat

5. Konsep Pelayanan Publik

5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari

Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa ahli teori yang memberikan pengertian pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sinambela (2010) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disertai kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Dwiyanto (2008) menyatakan bahwa pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas, yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, hak dasar, kewajiban pemerintah dan komitmen nasional.

Menurut Santosa (2009:61), Pelayanan publik adalah sebagai 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.

Sedangkan Lewis dan Gilman mendefinisikan pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat

dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Sehingga dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (Thoah, 2014:92).

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

5.2 Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau pihak lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen. Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainnya

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di Indonesia sendiri di tetapkan Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Penyusunan standar pelayanan publik, harus mempertimbangkan aspek kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan harapan, agar standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dimengeti dan diterima oleh masyarakat/pihak lainnya.

5.3 Indikator Pelayanan Publik

Beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja birokrasi publik menurut Parasuraman dalam Ratminto & Septi Winarsih (2005:175), yaitu :

1. *Tangibles* atau ketampakan fisik, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
2. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Transparansi adalah segala sesuatu yang diukur dari proses pelayanan diinformasikan secara terbuka, mudah, dan dapat diakses semua pihak

5.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Tjiptono (2002) adalah suatu kondisi dimana terdapat atau terjadi hal-hal sebagai berikut :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan
2. Kecocokan pemakaian
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan

Menurut Atep Adya Brata (2003), kualitas ditentukan oleh beberapa faktor penting, yaitu :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja, serta pola intensif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola

layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan umum, sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, (Ratminto dan Atik SW : 2010, 21) harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

1. Sederhana, bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan pelanggan.
2. Terbuka, keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur, apa adanya dalam peraturan atau norma yang berlaku. Standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan oleh kantor yang bersangkutan.
3. Lancar, pelayanan yang lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparat yang memberikan pelayanan harus dengan ikhlas melakukan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri dan diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan produk (hasil).
4. Tepat, pelayanan yang diberikan tepat pada arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu yang dijanjikan.
5. Lengkap, pelayanan yang lengkap diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali melakukan pengurusan di dapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak lagi penyempurnaan ke pihak lainnya.

6. Wajar, pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau, dalam pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh pelanggan, dalam menetapkan tarif pelayanan harus memperhatikan unsur-unsur :
 - a. Tingkat dan daya beli masyarakat.
 - b. Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum.
 - c. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, maka biaya penelitian harus jelas rinciannya.
 - d. Tarif pelayanan umum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor : 18 Tahun 1997 tentang Pajak dan Retribusi Daerah dan Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.

B. Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Disa Mulia Oktari (2020)** yang berjudul **Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis** menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan KTP, KK dan Akte Kelahiran yang ada di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis secara umum telah berjalan

dengan cukup baik dengan berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki. Seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai dan sumber daya manusia yang kurang maksimal, seharusnya dilengkapi pedoman atau pengisian formulir agar mempermudah masyarakat menginput data. Waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai UPT Disdukcapil Mandau Bengkalis masih belum maksimal, waktu yang dipublikasikan di prosedur tidak sesuai dengan kenyataan.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh **Muhammad Rahmad Ritonga (2019)** yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)** berdasarkan hasil penelitian ini pelayanan yang ada belum maksimal, dapat dilihat dari kepuasan masyarakat yang masih banyak tidak memiliki E-KTP berjumlah 5511 orang. Dan masih banyak keluhan-keluhan yang menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan petugas masih kurang memuaskan.
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh **Ahmad Kevin Maulana dan Endang Larasati (2016)** yang berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Klari Kabupaten Karawang** dalam hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa tidak adanya pendingin ruangan baik kipas maupun ac yang mempengaruhi kenyamanan pada masyarakat. Kurangnya fasilitas yang ada seperti kursi di sekitar loket dan ruang tunggu serta sikap kurang disiplin beberapa pegawai kecamatan. Secara keseluruhan pelayanan

publik di Kecamatan Klari dinilai sudah baik, meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan. Dilihat dari kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari dinilai sudah baik, berdasarkan sepuluh indikator dari lima dimensi yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiveness(ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati).

4. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh **Irma Suryani dan Jamaluddin (2016)** yang berjudul **Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa** hasil penelitian pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa secara keseluruhan sudah cukup optimal. Hal ini disebabkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Pattalassang secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan-persyaratan dokumen yang harus dilengkapi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut, walaupun tidak ada pungutan administrasi apapun dalam penyelesaian administrasinya baik di tingkat Desa maupun di tingkat Kecamatan, tetapi masyarakat terkadang memberikan uang kepada pengurus baik itu staf desa maupun staf kecamatan untuk mengurus sepenuhnya dan sifatnya memaksa. Adapun hal yang masih kurang dalam hal proses pelayanan administrasinya, yaitu kondisi waktu pelayanan kepada masyarakat yang terkadang terhambat dikarenakan petugas atau staf kecamatan maupun

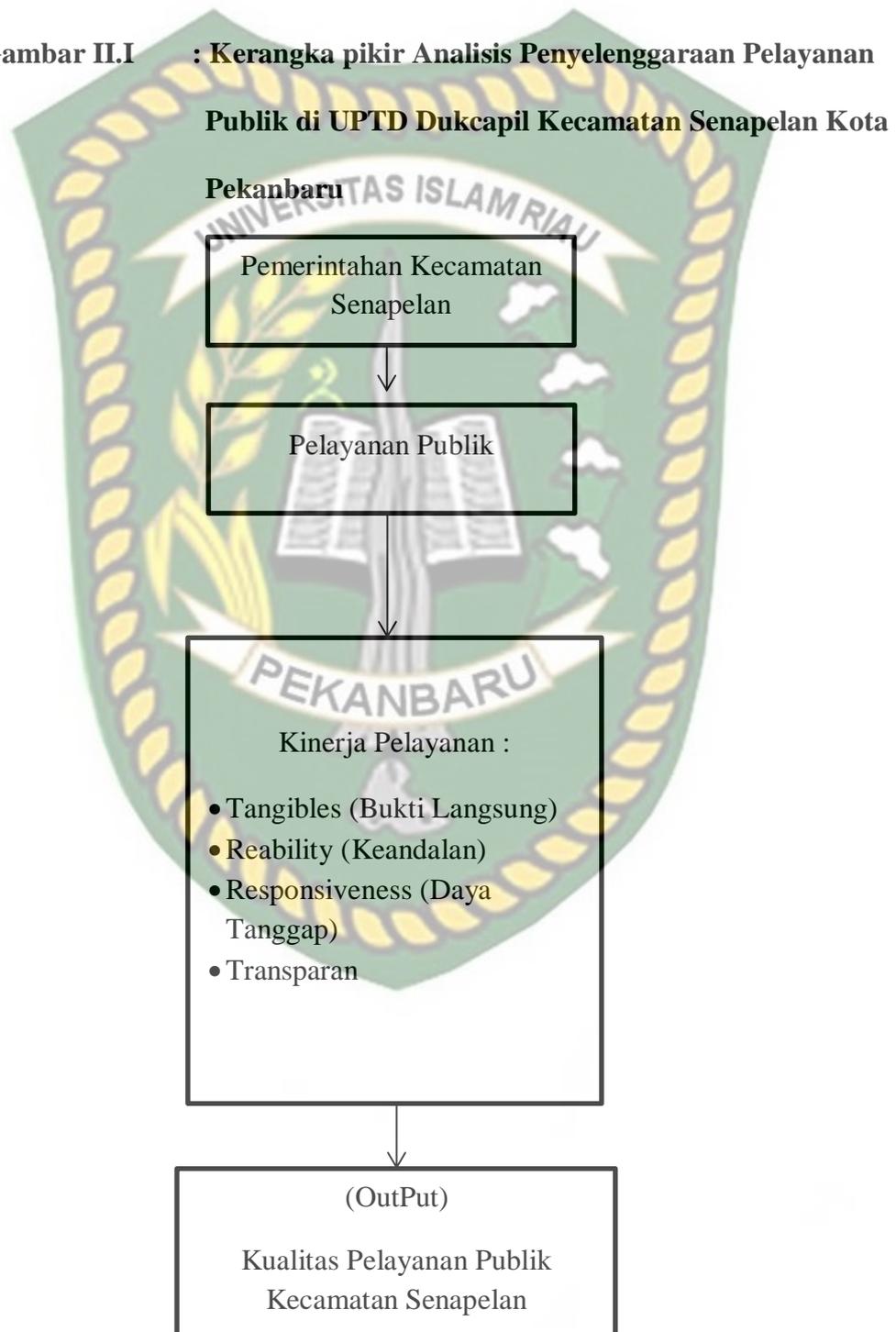
pejabat yang berwenang yang tidak berada di tempat atau terlambat masuk kantor karena ada urusan lainnya di luar kantor Kecamatan Pattalassang.

5. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh **Khairunsyah Purba, Herijanto Beki, Sintaningrum, Ira Irawati (2018)** yang berjudul **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru** hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada UPT Disdukcapil Kecamatan Tampan masih belum optimal. Masih ditemukan dimana unsur-unsur kualitas pelayanan publik belum berjalan sebagaimana mestinya. Unsur Reliability dan Responsibility dan Tangible Aspect merupakan unsur yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah daerah Kota Pekanbaru perlu mempertimbangkan aspek pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

C. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar II.I : Kerangka pikir Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru



D. Konsep Operasional

Konsep ialah suatu hal yang digeneralisasikan agar memperoleh suatu pemahaman akan suatu permasalahan yang sedang diteliti. Adapun hal ini memiliki tujuan yakni agar peneliti lebih mudah untuk bisa memahami juga menghindari adanya bias dalam melakukan interpretasi dari variabelnya. Oleh karena itu kesalahan ataupun ambiguitas dalam penelitian ini bisa dihindari. Konsep yang digunakan oleh penulis di penelitian ini ialah :

1. Pelayanan ialah hal yang dilakukan oleh pemerintah dimana dalam setiap kegiatannya tersebut bisa membuat suatu keuntungan serta juga memunculkan perasaan puas walaupun yang dihasilkan ini bukan dalam bentuk produk yang bisa dilihat fisiknya.
2. UPTD Dukcapil adalah ialah suatu institusi yang ada dalam sistem pemerintahan dimana tugasnya yakni melayani kebutuhan administrasi dari masyarakat. UPTD ini ialah bagian dari sistem pemerintahan di Indonesia dimana posisinya ini sangat strategis juga berperan secara fungsional untuk hal yang kaitannya dengan pelayanan dan administrasi dalam pemerintahan serta masyarakat.
3. Pelayanan publik ialah jasa dalam bentuk pelayanan yang bisa berbentuk barang ataupun jasa publik dimana hal ini ialah suatu tanggung jawab dari instansi pemerintahan yang ada di pusat, daerah ataupun lingkungan BUMN atau BUMD. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat juga sebagai bentuk melaksanakan ketentuan yang ada di perundang-undangan.

E. Operasional Variabel

**Tabel II.I : Operasional Variabel Analisis Penyelenggaraan
Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan
Senapelan Kota Pekanbaru**

Konsep Pelayanan	Variabel Pelayanan	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
Pelayanan	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	1. Bukti Langsung (Tangible)	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya Peralatan dan gedung • Tersedianya Ruang Tunggu bagi Pengguna Jasa • Tersedianya Komputer dan peralatan penunjang lainnya 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		2. Keandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi tugas (pelayanan) yang diberikan • Tersedianya organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		3. Daya Tanggap (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat. • Kecepatan petugas pelayanan memberikan pelayanan • Keramahan dan kesopnan petugas 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>

			<p>pelayanan dalam memberikan layanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penampilan Petugas Pelayanan 	
		4. Transparan	<ul style="list-style-type: none"> • Tersedianya Informasi secara Transparan kepada pengguna. • Kesesuaian antara waktu penyelesaian dan waktu yang ditetapkan 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>

F. Teknik Pengukuran

Untuk ukuran variabel adalah sebagai berikut :

- Baik : Apabila semua indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 67%-100%
- Cukup Baik : Apabila sebagian indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 34%-66%
- Kurang Baik : Apabila indikator dalam kategori buruk dengan atau persentase 0%-33%

Selanjutnya untuk ukuran masing-masing indikator diuraikan sebagai berikut :

1. Tangible (ketampakan fisik)

- Baik : Apabila semua sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 67-100%
- Cukup Baik : Apabila sebagian sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 34-66%

c. Kurang Baik : Apabila sebagian sub indikator tidak berada pada kategori baik atau dengan persentase 0-33%.

2. Reliability (keandalan)

a. Baik : Apabila semua sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 67-100%

b. Cukup Baik : Apabila sebagian sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 34-66%

c. Kurang Baik : Apabila sebagian sub indikator tidak berada pada kategori baik atau dengan persentase 0-33%.

3. Responsiveness (daya tanggap)

a. Baik : Apabila semua sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 67-100%

b. Cukup Baik : Apabila sebagian sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 34-66%

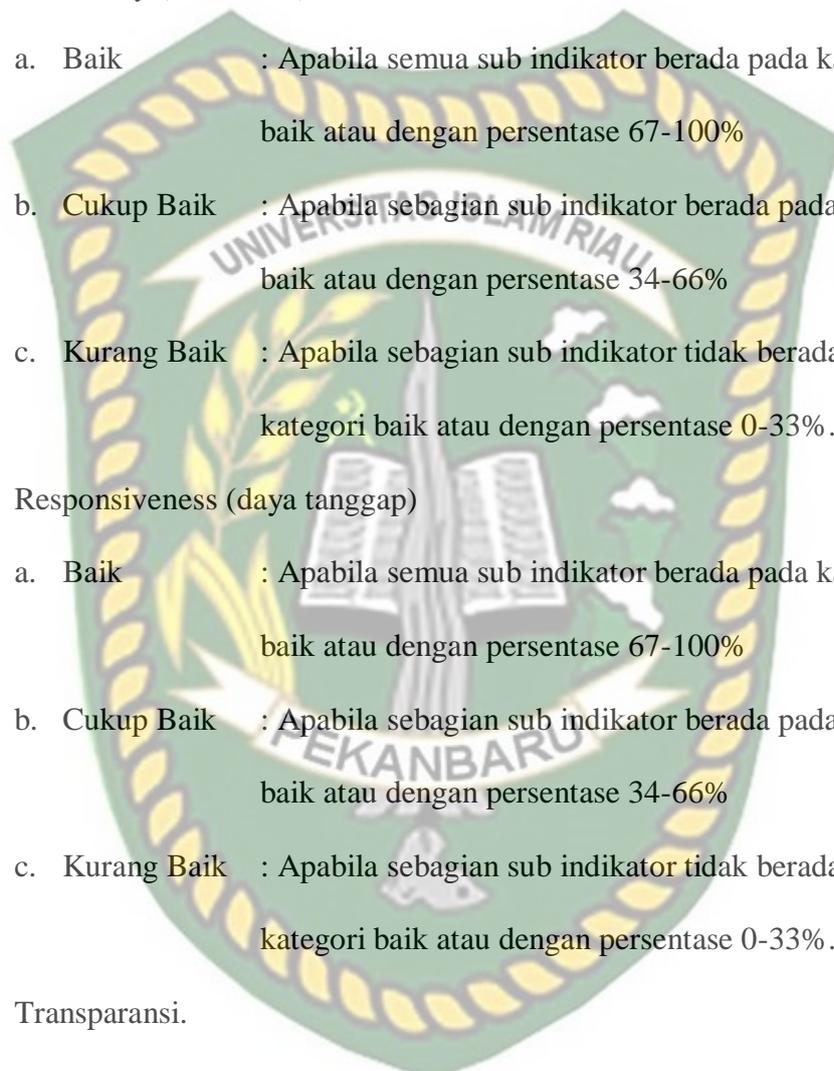
c. Kurang Baik : Apabila sebagian sub indikator tidak berada pada kategori baik atau dengan persentase 0-33%.

4. Transparansi.

a. Baik : Apabila semua sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 67-100%

b. Cukup Baik : Apabila sebagian sub indikator berada pada kategori baik atau dengan persentase 34-66%

c. Kurang Baik : Apabila sebagian sub indikator tidak berada pada kategori baik atau dengan persentase 0-33%



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini ialah suatu penelitian *survey deskriptif* yang metodenya ialah kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah suatu penelitian dimana pengumpulan datanya dengan penggunaan angka-angka, kemudian data tersebut diuraikan lalu dimasukkan ke dalam tipe *survey deskriptif* yang dilakukan dengan mengambil sampel sebagai perwakilan dari populasi menggunakan alat data yang pokok, sehingga memperoleh gambaran berdasarkan pengamatan di lapangan. Oleh karena itu, diperoleh rumusan analisa yang bertujuan untuk meringkat macam-macam variabel yang ada dalam suatu objek penelitian dimana hal ini didasarkan dari peristiwa yang sudah terjadi. Selanjutnya, gambaran dari kondisi yang diteliti tersebut dimunculkan (Bungin, 2013:44).

Jadi, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif. Metode Kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta sebab akibat hubungan-hubungannya. Peneliti menggunakan Metode Kuantitatif ini dikarenakan kesimpulan lebih mudah ditarik dari data-data yang telah diambil dari lapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada wilayah kerja Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru. Kantor Camat Senapelan terletak di jalan Panglima Undan Kelurahan Kp. Bandar No.47, Kp. Bandar, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru. Tepatnya di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terletak di dalam wilayah kerja Kantor Kecamatan Senapelan. Di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Adapun penulis memilih lokasi tersebut karena adanya fenomena yang terjadi seperti pelayanan publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yang terindikasi belum optimal dan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yang dituju ialah masyarakat yang ada di Kecamatan Senapelan dimana ini ialah wilayah yang sudah digeneralisir dimana wilayah ini telah memenuhi ciri khas yang sudah ditentukan dari peneliti yang kemudian akan dilakukan penelitian terhadapnya lalu ditetapkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2006:90). Riduwan (2004:54) juga menyatakan populasi sebagai seluruh dari unit yang diuji dari hasil statistik dimana ini didapat dari pengujian sampelnya. Populasi dari penelitian ini ialah masyarakat yang melakukan suatu kepentingan

di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yakni yang dimaksud ialah individu yang memerlukan suatu pelayanan dari kantor tersebut.

b. Sampel

Populasi yang digunakan ini sangatlah besar sehingga penulis memutuskan untuk menggunakan sampel dari populasi yang ada. Sampel ialah suatu bentuk perwakilan yang sifatnya sah untuk mewakili suatu populasi yang dituju, bukan hanya pada populasi sampling saja (Sandjaja, 2006:180). Sampel ini ialah wakil dari responden yang cukup banyak dimana dalam pengambilan sampel penelitian ini ialah dilakukan dengan didasarkan pada responden yakni masyarakat yang datang langsung ke kantor secara kebetulan atau disebut teknik sampel insidental yakni masyarakat yang memiliki keperluan di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan ketika penelitian telah dilakukan di lapangan. Sehingga dapat dikatakan sampel ini diambil langsung oleh peneliti ketika bertemu dengan responden di kantor tersebut. Berikut terkait populasi dan sampelnya :

Tabel III.I : Tabel Populasi dan Sampel Penelitian Analisis

**Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil
Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru**

No	Populasi	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1.	Camat Kecamatan Senapelan	1	1	100%
2.	Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan	1	1	100%

3.	Pegawai UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan	3	3	100%
4.	Masyarakat sekitar yang mengurus KTP	-	16	100%
Jumlah		5	21	100%

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan akan disesuaikan dari jumlah serta ciri khas yang dimiliki oleh populasi sehingga ini bertujuan agar bisa mendapatkan data serta informasi yang lebih detail ketika melakukan penelitian ini. Yang penulis gunakan dalam penarikan sampel yaitu Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru menggunakan sensus sampling dikarenakan mudah dijumpai dan tidak memungkinkan untuk disensus satu persatu. Pegawai UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan menggunakan teknik (purposive sampling) yaitu dalam penarikan sampel penulis menentukannya sendiri dalam menentukan sampel ini didasarkan dari kriteria yang berkaitan dengan tujuan penelitian, sedangkan untuk masyarakat sekitar yang mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) memakai suatu teknik yakni (accidental sampling) yakni ketika penarikan sampel penulis melakukan penelitian dengan menjadikan responden penelitian siapa saja yang kebetulan peneliti untuk ditemui atau dijumpai.

E. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini mendapatkan sampelnya ialah yang pertama melalui sensus untuk pegawai di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan. Selanjutnya cara kedua ialah dengan *random sampling* ke masyarakat yang sedang mengurus KTP di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan. Adapun dua sumber data yang ada ialah :

a. Data Primer

Data ini ialah data yang didapat secara langsung dari sumber utama, di mana dalam penelitian ini langsung saat ada di lokasi penelitian dengan pengisian pertanyaan yang sudah disusun atau juga dengan dokumen juga observasi.

b. Data Sekunder

Data ini didapat dengan melakukan telaah pada buku ataupun artikel ilmiah atau segala hal yang memuat informasi terkait hal yang diteliti.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan datanya penulis memakai beberapa metode yakni :

a. Wawancara

Data didapatkan dengan melakukan komunikasi secara langsung dengan pegawai yang ada di UPTD Kecamatan Senapelan yakni dengan proses tanya jawab. Hasilnya kemudian akan dilakukan pengolahan lalu selanjutnya dianalisa.

b. Observasi

Dilakukan dengan cara mengamati langsung hal yang diteliti di lapangan.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan serangkaian atau lembaran pertanyaan yang didalamnya sudah terusun dengan rapi juga tersistematis dan kemudian jawaban yang dihasilkan cenderung kurang begitu mendalam. Selanjutnya daftar tersebut diberikan pada responden untuk diisi lalu dikembalikan ke peneliti.

G. Teknik Analisa Data

Peneliti melakukan analisa dari data yang sudah diolah dengan metode deskriptif kuantitatif dimana data yang didapat itu dipisah dalam beberapa kelompok lalu dilakukan tabulasi data disesuaikan dengan jenis datanya yang kemudian diberikan tambahan berupa keterangan. Dalam hal ini keterangan yang diberikan harus bisa menjelaskan hasil penelitian yang kemudian dideskripsikan secara deskriptif berdasarkan yang ditemui di lapangan dengan tabel yang kemudian ditarik kesimpulan.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.II : Perincian Jadwal dan Waktu Penelitian tentang Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru

No	Jenis kegiatan	Bulan/Minggu Tahun 2021/2022															
		I Agustus- Desember				II Januari-Maret				III April-Juli				IV Juli-Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan UP	■															
2.	Seminar UP		■														
3.	Revisi UP			■													
4.	Revisi Kuisisioner				■												
5.	Rekomendasi Survey																
6.	Survey Lapangan																
7.	Analisis Data																
8.	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																
9.	Konsultasi Revisi Skripsi																
10.	Ujian Komprehensif Skripsi																
11.	Revisi Skripsi																
12.	Penggandaan Skripsi																

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Pekanbaru awalnya dikenal dengan sebutan “Senapelan” dimana pada masanya itu pemerintahannya dilakukan oleh kepala suku yang dinamakan Batin. Kemudian seiring berjalannya waktu wilayah ini terus menerus mengalami perkembangan menjadi suatu wilayah yang baru yang kemudian berubah sebagai suatu tempat yakni Dusun Payung Sekaki letaknya di muara Sungai Siak.

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 1 tahun 2011 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Pekanbaru Tahun 2005-2025, serta RPJMD Kota Pekanbaru Tahun 2012-2017, maka dirumuskan “Visi dan Misi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Pekanbaru tahun 2017-2022 sesuai dengan visi dan misi Walikota/Wakil Walikota terpilih sebagai berikut”: “Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City Yang Madani”

Smart City atau disebut Kota Pintar yakni suatu istilah yang dibuat untuk suatu kota yang tatanannya memakai sistem teknologi informasi yang terkini dimana hal ini kemudian membuat sistem kelola kota dan pelayanan warga menjadi lebih mudah. Ada 6 pilar dalam Smart City yakni Smart Government atau pemerintah pintar, Smart Economy ataupun ekonomi pintar, Smart

Mobility ataupun mobilitas pintar, Smart People ataupun masyarakat pintar, Smart Living atau lingkungan pintar, dan Smart Live atau hidup pintar.

Madani ialah sebutan untuk suatu kota yang memiliki akhlak mulia serta peradabannya yang maju juga modern dan juga kesadaran sosialnya yang tinggi dan kuat, memiliki sifat gotong royong, toleran, sistem politik yang sifatnya demokratis, yang kemudian didukung dengan supremasi hukum yang memiliki keadilan, pendidikannya yang maju, memiliki budaya melayu, aman, nyaman, damai, bertanggungjawab, sejahtera serta memiliki landasan akan iman juga taqwa.

Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 83 Kelurahan yang luasnya 632,26 km². Kota Pekanbaru memiliki batasan secara langsung dengan daerah berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

2. Sejarah Kecamatan Senapelan

Pekanbaru dulunya dikenal sebagai “Senapelan” dimana sistemnya dipimpin seorang Kepala Suku yang sebutannya Batin. Awalnya daerah ini berupa ladang yang luas dan selanjutnya mengalami perkembangan menjadi suatu wilayah kampung. Selanjutnya, wilayah ini pindah ke suatu tempat yang baru dan disebut dengan Dusun Payung Sekaki yang letaknya di tepian muara sungai Siak. Tapi nama Payung Sekaki ini kurang begitu terkenal, lebih terkenal dengan nama

Senaoelan. Berkembangnya wilayah Senapelan ini bersamaan dengan berkembangnya kerajaan Siak Sri Indrapura. Lalu setelah Sultan Abdul Jail Alamudin Syah tinggal di Senapelan, Ia lalu membuat sebuah istana yang ia duduki di daerah Kampung Bukit dan ini dekat dengan Senapelan. Wilayah itu kalau sekarang ada di sekitar Masjid Raya. Kemudian Sultan Abdul berinisiatif untuk mendirikan suatu Pekan yang bertempat di Senapelan namun ini tidak berhasil sehingga tidak mengalami perkembangan. Selanjutnya, usaha ini dilanjutkan putranya yakni Raja Muda Muhammad Ali dengan tempat yang baru yakni di daerah pelabuhan dan ini berjalan sampai saat ini.

Lalu pada Selasa 21 Rajah 1204 H atau dalam kalender masehi 23 Juni 1784 M dan kemudian didasarkan musyawarah bersama dengan para datuk empat suku yakni Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar serta Kampar. Lalu negeri Senapelan ini berubah nama sebagai “Pekan Baru” yang kemudian hal ini dijadikan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru. Sejak saat itu nama Sampelan ini tidak digunakan lagi dan menjadi nama “Pekan Baharu” atau biasa dikenal dengan “Pekanbaru”. Sehingga kecamatan Senapelan ini ialah wilayah yang paling tua di kota ini.

3. Letak dan Geografis

Letak dan Geografis Kecamatan Senapelan merupakan salah satu Kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru, terdiri atas 42 RW dan 146 RT, Luas wilayah Kecamatan Senapelan adalah 6,65 Km² dengan luas masing masing Kelurahan sebagai berikut :

- a. Kelurahan Padang Bulan : 1,59 Km²
- b. Kelurahan Padang Terbuk : 1,54 Km²

- c. Kelurahan Sago : 0,68 Km²
- d. Kelurahan Kampung Dalam : 0,68 Km²
- e. Kelurahan Kampung Bandar : 1,19 Km²
- f. Kelurahan Kampung Baru : 0,97 Km²

Batas-batas wilayah Kecamatan Senapelan adalah :

- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kec. Pekanbaru Kota
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kec. Payung Sekaki
- Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kec. Rumbai
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kec. Sukajadi

4. Kependudukan

Kependudukan Jumlah penduduk Kecamatan Senapelan mencapai 36.519 jiwa pada tahun 2018. Angka ini mengalami peningkatan sebesar 0,08 persen dari tahun 2016. Kepadatan penduduknya mencapai 5.492 jiwa/km² , dengan Kelurahan terpadat adalah Kelurahan Kampung Baru yaitu 9.555 jiwa/km²

5. Pemerintahan

Pemerintahan Kecamatan Senapelan terdiri dari 6 kelurahan 42 RW dan 146 RT. Pada tahun 2018 terdapat 8.284 Kepala Keluarga.

B. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Senapelan

1. Visi, Misi dan Moto Kecamatan Senapelan

- a. Visi Kecamatan Senapelan Terwujudnya Kecamatan Senapelan sebagai pusat kawasan kebudayaan Melayu Kota Pekanbaru dengan

pengembangan dan pelestarian budaya Melayu bersama masyarakat yang beriman dan bertaqwa menuju kehidupan yang sejahtera.

b. Misi Kecamatan Senapelan

1. Mendukung Pemerintah daerah dalam peningkatan sarana dan prasarana lembaga pendidikan yang menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, mandiri, kreatif dan inovatif.
2. Mendukung pemerintah daerah dalam peningkatan pembangunan infrastruktur dan pengelolaan pemanfaatan sumber daya alam.
3. Menjaga dan melestarikan nilai-nilai kebudayaan Melayu
4. Menciptakan lingkungan kehidupan masyarakat yang aman, tertib, dan tentram dengan toleransi beragama yang disertai iman dan taqwa.
5. Moto Kecamatan Senapelan Kami Siap Memberikan Pelayanan yang Prima, Ramah, dan Tepat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan beralamat Kantor di Jalan Panglima Undan Kelurahan Kp. Bandar No.47 (Kantor Camat Senapelan), Kampung Bandar, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28153

2. Layanan UPTD Kecamatan Senapelan

- Melayani warga untuk melakukan Pendaftaran Online
- Melayani perekaman KTP-el untuk Pemula dan yang belum pernah merekam
- Melayani Pengambilan Dokumen dan KTP-el
- Layanan KIA

BAB V

HASIL PENELITIAN

A. Identitas Responden

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada bab ini dalam pelaksanaan hasil penelitian sebagai keseluruhan individu pada responden yang terpilih yang digunakan sebagai sampel dengan menyajikan beberapa hal yang berkaitan dengan identitas responden dan tanggapan responden yang telah disebarkan kepada responden dengan penyebaran kuesioner mengenai Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan. Identitas responden ini berguna untuk memberikan informasi dan dapat memudahkan penulis dalam menganalisis dan mengolah data dalam proses penelitian dalam table yang disajikan mengenai responden yang meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan.

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin pada lokasi penelitian ini di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan yaitu terdiri dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan, hal ini dapat dilihat dari sudut pandang dalam suatu permasalahan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan ini tentulah berbeda. Dan dari segi kebiasaan laki-laki lebih kewibawa, bijaksana, dan cepat dalam mengambil keputusan dibanding perempuan. Berikut tabel untuk melihat jenis kelamin responden penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel V.I : Jenis Kelamin Responden Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	3	60%
2.	Perempuan	2	40%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Dari tabel diatas berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan lebih sama banyaknya dengan jumlah 2 orang atau sama dengan 50% sedangkan Perempuan berjumlah 2 orang atau sama dengan 50%

Tabel V.II : Jenis Kelamin Responden Masyarakat

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	9	56%
2.	Perempuan	7	44%
Jumlah		16	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Dari tabel diatas berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah responden Masyarakat lebih banyak laki-laki berjumlah 9 orang atau sama dengan 56% sedangkan perempuan berjumlah 7 orang atau sama dengan 44%.

2. Umur Responden

Umur adalah usia-usia individu yang merupakan hal yang penting yang dapat diukur dalam menentukan kemampuan dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dengan semakin bertambahnya umur maka dalam proses perkembangan mentalnya dan tingkat kematangan dalam berfikir setiap individu itu akan lebih baik dan lebih dewasa serta hal ini dapat mempengaruhi pada daya ingat seseorang dan pengetahuan yang ia dapatkan atau diperolehnya. Dalam pelaksanaan penelitian ini yang berdasarkan dari segi umur maka kemampuan

dalam berfikir dan bekerja setiap individu atau setiap seseorang pastilah berbeda yang dapat dilihat dari segi pengalaman dan pengetahuan dalam melaksanakan tugasnya atau peran yang dijalankannya maka semakin banyak pula mengetahui permasalahan yang terjadi di sekitar lingkungan kerjanya dan menjadikan suatu hal menjadi pembelajaran. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.III : Tingkatan Umur Responden Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan

No.	Tingkat Umur	Responden	Persentase
1.	20-25	1	20%
2.	26-30	0	0%
3.	31-35	0	0%
4.	36-40	0	0%
5.	41-45	0	0%
6.	45 Keatas	4	80%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat umur responden dari penelitian ini dalam memberikan informasi tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait tentang Pelayanan Publik

Tabel V.IV : Tingkatan Umur Masyarakat

No.	Tingkat Umur	Responden	Persentase
1.	15-20	16	100%
2.	21-25	0	0%
3.	26-30	0	0%
4.	31-35	0	0%
5.	36-40	0	0%
6.	40 Keatas	0	0%
Jumlah		16	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat umur responden dari penelitian ini dalam memberikan informasi tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan terkait tentang Pelayanan Publik paling banyak terlihat di umur 15-20 dengan jumlah 16 orang atau sama dengan 100%.

3. Pendidikan Responden

Pendidikan adalah suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia yang dapat berguna untuk mengembangkan kemampuan kepribadian seseorang dan meningkatkan kualitas dirinya dalam memahami pengetahuan yang diperoleh sehingga mampu mengambil keputusan. Dalam penelitian ini terdapat pembagian tingkatan pendidikan formal sebagai salah satu factor yang dapat mempengaruhi jawaban yang diberikan oleh responden terdapat dalam tabel dibawah ini :

Tabel V.V : Tingkatan Pendidikan Responden UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	0	0%
2.	SMP	0	0%
3.	SMA	1	20%
4.	DIPLOMA	0	0%
5.	STRATA 1	3	60%
6.	STRATA 2	1	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan tingkat pendidikan responden paling banyak atau paling dominan pendidikannya adalah Strata 1 dengan berjumlah 3 orang atau dengan persentase 75% sedangkan dengan pendidikan SMA berjumlah 1 orang atau dengan persentase 25%.

Tabel V.VI : Tingkat Pendidikan Responden Masyarakat

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	0	0%
2.	SMP	3	19%
3.	SMA	13	81%
4.	DIPLOMA	0	0%
5.	STRATA 1	0	0%
6.	STRATA 2	0	0%
Jumlah		16	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan tingkat pendidikan responden paling banyak atau paling dominan pendidikannya adalah SMA dengan berjumlah 13 orang dengan persentase 81% sedangkan yang pendidikannya SMP berjumlah 3 orang dengan persentase 19%.

B. Pembahasan Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan

Pada sebuah Organisasi tentunya memiliki aturan yang penting digunakan untuk melaksanakan tugasnya yang didalamnya terdapat pembagian kerja atau tugas yang tersusun dalam menjalankan sesuatu fungsi tertentu dalam menyelenggarakan yang menjadi kewenangan dan tanggung jawab berorganisasi dengan menjalankan sesuatu fungsi tertentu dalam hubungan kerja sama yang terjalin secara terstruktur dengan jelas dan lengkap yang berguna untuk mempermudah melakukan dalam mencapai kepentingan dan tujuan bersama, oleh karena itu untuk dapat mengetahui keberhasilan dari tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan sebagai organisasi perangkat daerah sebagai unsur pelaksana menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang dipimpin

oleh kepala UPTD untuk membantu kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini dapat dilihat dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang dipimpin oleh Kepala UPTD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Disdukcapil untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Indikator Bukti Langsung (Tangible)

Tangible atau Bukti Langsung, artinya ketampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang berkaitan dengan layanan masyarakat harus diperhatikan oleh pemerintah. Karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek Tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Masyarakat akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat.

Tabel V.VII : Penelitian Responden Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Tangible terhadap Analisis Pelayanan Publik UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan

No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Tersedianya peralatan dan gedung	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
2.	Tersedianya ruang tunggu	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
3.	Tersedianya komputer dan peralatan penunjang lainnya	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)	5 (100%)

Jumlah	11	4	0	15
Rata-rata	3.6	1.4	0	5
Persentase	73%	27%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan Tabel V.VII diatas bahwa jawaban keseluruhannya adalah 5 Responden, kemudian untuk pertanyaan pertama dengan memberikan tanggapan “Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 1 orang dengan persentase 20%. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua yang memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 1 orang dengan persentase 20%. Dan untuk pertanyaan ketiga yang memberikan tanggapan dengan kategori “Baik” sebanyak 3 orang dengan persentase 60%, sedangkan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 2 orang dengan persentase 40%. Jadi dari tabel diatas secara rata-rata dan persentase pada jawaban responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Baik” dengan rata-ratanya adalah 3.6 dan persentasenya adalah 73%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Baik” dengan rata-ratanya adalah 1.4 dan persentasenya adalah 27%.

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang dijawab responden, dapat ditarik kesimpulan pada Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan pada indikator Tangible bahwa responden menilai tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam memberikan Pelayanan Publik hasilnya adalah “**Baik**”.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Desiana Siregar, SE selaku Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan pada tanggal 4 April 2022, peneliti mengajukan pertanyaan :

Apakah ada fasilitas peralatan dalam melaksanakan penyelenggaraan publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan?

Ia mengatakan bahwa :

“Fasilitas pelayanan masih bergabung dengan pelayanan urusan yang lainnya, hanya saja kita menyediakan loket-loket. Disini kita melayani pengurusan KTP, KIA, yang terkait dengan keterangan kependudukan.”

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan : Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana dalam menyelenggarakan pelayanan publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan?

Ia mengatakan :

“Kelengkapan sarana dan prasarana kami sudah lengkap. Kami memiliki Komputer dan alat perekaman untuk perekaman KTP, dan kami juga menyediakan ruang tunggu walaupun ruang tunggu masih tergabung dengan pelayanan urusan lainnya.”

Sedangkan berdasarkan hasil observasi di lapangan penulis melihat sarana dan prasarana memang sudah cukup untuk pelayanan publik. Untuk itu sarana dan prasarana perlu ditingkatkan lagi agar jika terjadi keramaian tidak terjadinya antri panjang dan pengerjaan tidak memakan waktu lama. Berdasarkan hal tersebut diatas dari hasil wawancara, dan observasi tersebut dan berdasarkan tabel V.VII

tersebut dapat disimpulkan bahwa pembahasan indikator Tangible dinilai Baik, dengan persentase 73% dengan jumlah responden 5 orang.

Tabel V.VIII : Penelitian Responden Unsur Masyarakat mengenai Indikator Tangible

No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Tersedianya peralatan dan gedung	6 (37%)	10 (63%)	0 (0%)	16 (100%)
2.	Tersedianya ruang tunggu	4 (25%)	12 (75%)	0 (0%)	16 (100%)
3.	Tersedianya komputer dan peralatan penunjang lainnya	5 (31%)	9 (56%)	2 (13%)	16 (100%)
Jumlah		15	31	2	48
Rata-rata		5	10	1	16
Persentase		31%	65%	4%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Berdasarkan Tabel V.VIII diatas bahwa jawaban keseluruhannya adalah 16 Responden, kemudian untuk pertanyaan pertama dengan memberikan tanggapan dengan kategori “Baik” sebanyak 6 orang dengan persentase 37%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 10 orang dengan persentase 63%. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 25%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 12 orang dengan persentase 75%. Selanjutnya untuk pertanyaan ketiga dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 5 orang dengan persentase 31%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 9 orang dengan persentase 56%, dan untuk kategori “Kurang Baik” sebanyak 2 orang dengan persentase 13%. Jadi dari tabel diatas secara rata-rata dan persentase pada jawaban responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Baik” dengan rata-ratanya adalah 5 dan persentasenya adalah 31%,

tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” dengan rata-ratanya adalah 10 dengan persentase 65%, dan untuk tanggapan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-ratanya adalah 1 dengan persentase 4%.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat, bahwa hasil kuesioner dan tanggapan yang paling dominan dari masyarakat ini adalah pada kategori “**Cukup Baik**” dengan alasan yang diberikan responden terkait jawaban yang diberikan diatas yang dapat ditarik kesimpulan pada unsur masyarakat menilai pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan sudah cukup baik pelaksanaanya dalam memberi Pelayanan Publik, namun perlu ditingkatkan lagi sarana dan prasarana nya seperti penambahan komputer dan alat perekaman, karena sedikitnya alat terjadilah antrian panjang yang membuat Pelayanan menjadi terhambat dan memakan waktu lama yang menyebabkan masyarakat menunggu lama, dan terbatasnya ruang tunggu dikarenakan masih tergabung dengan pelayanan yang lain. Dan masyarakat menilai peralatan yang ada belum sepenuhnya optimal dalam melayani mereka dikarenakan keterbatasan tersebut.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan sesuai pernyataan masyarakat, bahwa benar sarana dan prasarana yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan terbatas, oleh karena itu diperlukan adanya penambahan fasilitas di sektor sarana dan prasarana seperti komputer dan alat perekaman. Berdasarkan hal tersebut dari hasil analisis kuesioner masyarakat dan observasi tersebut dan berdasarkan tabel V.VIII dapat disimpulkan bahwa pembahasan

indikator Tangible dinilai Cukup Baik, dengan persentase 65% dengan jumlah responden 16 orang.

2. Indikator Keandalan (Reliability)

Realibility atau Keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Tabel V.IX : Penelitian Responden Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Keandalan.

No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kesesuaian antara kemampuan petugas dengan fungsi tugas (pelayanan) yang diberikan	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
2.	Tersedianya organisasi mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pelayanan	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
Jumlah		10	0	0	10
Rata-rata		5	0	0	5
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan Tabel V.IX diatas bahwa jawaban keseluruhannya adalah 5 Responden, kemudian untuk pertanyaan pertama dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 5 orang dengan persentase 100%. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik”

sebanyak 5 orang dengan persentase 100%. Jadi dari tabel diatas secara rata-rata dan persentase pada jawaban responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Baik” dengan rata-ratanya adalah 5 dan persentasenya adalah 100%.

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang dijawab oleh responden, dapat ditarik kesimpulan pada Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan pada indikator Keandalan bahwa responden menilai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik hasilnya adalah “**Baik**”.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Desiana Siregar, SE selaku Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan mengenai indikator Keandalan pada tanggal 4 April 2022, peneliti mengajukan pertanyaan :

Bagaimana pegawai di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan dalam melayani masyarakat?

Ia mengatakan :

“Seluruh pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan sepenuh hati melayani sebagaimana tugas kami untuk melayani masyarakat. Kami selalu melakukan tindakan yang cepat ketika masyarakat datang ke kantor dan kami juga menanyakan keperluan atau pelayanan administrasi apa yang mereka butuhkan.”

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan : Apakah tersedia pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?

Ia mengatakan bahwa :

“Seluruh pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dilakukan pendidikan terlebih dahulu yang dikenal dengan istilah Pendidikan Prajabatan bagi calon PNS dan pelatihan Diklat dalam jabatan bagi PNS yang terdiri dari Diklat Kepemimpinan dan Diklat Teknis serta Fungsional.”

Sedangkan hasil observasi dilapangan sesuai pernyataan pegawai, bahwa sudah dilakukan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan karena sudah diwajibkan dari pemerintah pusat sesuai yang diatur dalam PP 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

3. Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

Responsiveness atau Daya Tanggap adalah kerelaan untuk menolong Customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

Tabel V.X : Penelitian Responden Unsur UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Daya Tanggap terhadap Analisis Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan.

No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat.	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
2.	Kecepatan petugas pelayanan memberikan pelayanan	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
3.	Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan dalam memberikan layanan.	3 (60%)	2 (40%)	0 (0%)	5 (100%)
4.	Penampilan Petugas Pelayanan	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
Jumlah		16	4	0	20
Rata-rata		4	1	0	5
Persentase		80%	20%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan Tabel V.X diatas bahwa jawaban keseluruhannya adalah 5 Responden, kemudian untuk pertanyaan pertama dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 80% sedangkan tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 1 orang dengan persentase 20%. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, sedangkan tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 1 orang dengan persentase 20%. Lalu untuk pertanyaan ketiga dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 3 orang dengan persentase 60%, sedangkan tanggapan untuk kategori

“Cukup Baik” sebanyak 2 orang dengan persentase 40%. Dan untuk pertanyaan keempat dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 5 orang dengan persentase 100%. Jadi dari tabel diatas secara rata-rata dan persentase pada jawaban responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Baik” dengan rata-ratanya adalah 4 dan persentasenya 80%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Baik” dengan rata-ratanya adalah 1 dan persentasenya adalah 20%.

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang dijawab oleh responden, dapat ditarik kesimpulan pada Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan pada indikator Daya Tanggap bahwa responden menilai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik hasilnya adalah **“Baik”**.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Desiana Siregar, SE selaku Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan mengenai indikator Reliability pada tanggal 4 April 2022, peneliti mengajukan pertanyaan :

Apakah pegawai pemberi layanan sudah disiplin dalam menjalankan tugasnya?

Ia mengatakan bahwa :

“Setiap petugas yang di loket melayani sesuai ajuan dari masyarakat yang datang berurusan dengan cara mengecek kelengkapan arsip”

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan : Apakah pegawai sudah dibekali pedoman pelayanan, melayani masyarakat dengan baik dan berpakaian rapi?

Ia mengatakan bahwa :

“Menurut saya pegawai telah dibekali pedoman pengerjaan/pendataan kearsipan kependudukan sesuai prosedur. Melayani dengan baik dan sopan serta berpakaian rapi.”

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan penulis melihat bahwa pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan sudah melayani masyarakat dengan baik dan ramah, serta pegawai UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan juga sudah berpakaian rapi dan sopan. Berdasarkan hal tersebut diatas dari hasil wawancara, dan observasi tersebut dan berdasarkan Tabel V.X tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator Daya Tanggap dinilai Baik, dengan persentase 80% dengan jumlah responden 5 orang.

Tabel V.XI : Penelitian Responden Unsur Masyarakat Mengenai Daya Tanggap.

No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Daya tanggap petugas pelayanan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat.	5 (31%)	7 (44%)	4 (25%)	16 (100%)
2.	Kecepatan petugas pelayanan memberikan pelayanan	4 (25%)	8 (50%)	4 (25%)	16 (100%)
3.	Keramahan dan kesopanan petugas	6 (37%)	10 (63%)	0 (0%)	16 (100%)

	pelayanan dalam memberikan layanan.				
4.	Penampilan Petugas Pelayanan	4 (25%)	12 (75%)	0 (0%)	16 (100%)
	Jumlah	19	37	8	64
	Rata-rata	4.75	9.25	2	16
	Persentase	30%	58%	12%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan Tabel V.XI diatas bahwa jabatan keseluruhannya 16 Responden, kemudian untuk pertanyaan pertama dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 5 orang dengan persentase 31%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 7 orang dengan persentase 44%, dan untuk tanggapan untuk kategori “Kurang Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 25%. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 25%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 8 orang dengan persentase 50%, dan untuk tanggapan untuk kategori “Kurang Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 25%. Lalu untuk pertanyaan ketiga dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 6 orang dengan persentase 37%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 10 orang dengan persentase 63%. Dan untuk pertanyaan keempat dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 4 orang dengan persentase 25%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 12 orang dengan persentase 75%. Jadi dari tabel diatas secara rata-rata dan persentase pada jawaban responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Baik” dengan rata-ratanya 4.75 dengan persentase 30%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” dengan rata-ratanya 9.25 dengan persentase 58%, dan untuk

tanggapan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-ratanya adalah 2 dengan persentase 12%.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat, bahwa hasil kuesioner dan tanggapan yang paling dominan dari masyarakat ini adalah pada kategori “**Cukup Baik**” dengan alasan yang diberikan responden terkait jawaban yang diberikan diatas yang dapat ditarik kesimpulan pada unsur masyarakat menilai pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan sudah cukup baik pelaksanaannya dalam memberi pelayanan publik, namun perlu ditingkatkan lagi karena masih adanya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang lambat. Masyarakat menilai soal keramahan pegawai sudah sopan dan ramah, dan juga soal penampilan pegawai UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan sudah rapi dan sopan.

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan sesuai pernyataan masyarakat, bahwa benar penampilan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan rapi dan sopan, namun dalam kecepatan pegawai dalam memberikan layanan masih terdapat adanya pelayanan yang lambat dikarenakan kerjaan menumpuk, hal ini perlu ditingkatkan agar masyarakat tidak menunggu lama. Berdasarkan hal tersebut diatas dari hasil analisis kuesioner masyarakat dan observasi tersebut dan berdasarkan tabel V.XI dapat disimpulkan bahwa pembahasan indikator Daya Tanggap dinilai Cukup Baik, dengan persentase 58% dengan jumlah responden 16 orang.

4. Indikator Transparansi

Transparansi adalah segala sesuatu yang diukur dari proses pelayanan diinformasikan secara terbuka, mudah, dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Penyelenggaraan pelayanan publik pelaksanaan tugas dan kegiatan harus bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendaliannya.

Tabel V.XII : Penelitian Responden Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan mengenai Indikator Transparansi.

No.	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Tersedianya Informasi secara Transparan kepada pengguna.	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
2.	Kesesuaian antara waktu penyelesaian dan waktu yang ditetapkan	2 (40%)	3 (60%)	0 (0%)	5 (100%)
Jumlah		7	3	0	10
Rata-rata		3.5	1.5	0	5
Persentase		70%	30%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan Tabel V.XII diatas bahwa jawaban keseluruhannya adalah 5 Responden, kemudian untuk pertanyaan pertama dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 5 orang dengan persentase 100%. Dan untuk pertanyaan kedua dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 2 orang dengan persentase 40%, sedangkan tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 3 orang dengan persentase 60%. Jadi dari tabel diatas secara rata-rata dan persentase pada jawaban responden yang memberikan tanggapan pada

kategori “Baik” dengan rata-ratanya adalah 3.5 dan persentasenya adalah 70%, sedangkan responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Cukup Baik” dengan rata-ratanya adalah 1.5 dan persentasenya adalah 30%.

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang dijawab oleh responden, dapat ditarik kesimpulan pada Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan pada indikator Transparansi bahwa responden menilai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik hasilnya adalah “Baik”.

Berdasarkan Hasil wawancara dengan Ibu Desiana Siregar, SE selaku Kepala UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan mengenai indikator Reliability pada tanggal 4 April 2022, peneliti mengajukan pertanyaan :

Bagaimana dengan kepastian waktu penyelenggaraan pelayanan publik di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya?

Ia mengatakan bahwa :

“Waktu pengerjaan itu tergantung input data dan pengecekan syarat-syarat penunjang arsip kependudukan, ada yang tepat waktu dan ada juga yang memakan waktu. Terkadang lama selesai karena syarat belum lengkap, ada juga petugas yang kerjanya menumpuk.”

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan : Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan?

Ia mengatakan bahwa :

“Untuk Pelayanan dilakukan sesuai dengan Prosedur yang ada, secara mekanisme untuk mendapatkan pelayanan terbuka, mudah diakses, mudah mengerti dan menyediakan informasi secara memadai untuk masyarakat. Untuk persyaratan pelayanan yang ada, sudah dibuat pada lembar formulir pemohon yang memuat syarat administrasi dan lainnya.”

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan : Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan?

Ia mengatakan :

“Untuk prosedur kita sudah temple di brosur tentang syarat dan alur pengurusan arsip kependudukan.”

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan : Apakah syarat-syarat pelayanan yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan ini sudah dianggap jelas?

Ia mengatakan :

“Untuk syarat-syarat semua sudah jelas ada di brosur dan tertulis dengan jelas.”

Sedangkan berdasarkan observasi dilapangan, penulis melihat memang sudah tersedianya informasi tentang prosedur pada lembar formulir pemohon dan tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) pada banner di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan. Berdasarkan hal tersebut diatas dari hasil wawancara, dan observasi tersebut dan berdasarkan tabel V.XII tersebut dapat disimpulkan bahwa pembahasan indikator

Transparansi dinilai Baik dengan persentase 70% dengan jumlah responden 5 orang.

Tabel V.XIII : Penelitian Responden Unsur Masyarakat mengenai Indikator Transparansi

No.	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Tersedianya Informasi secara Transparan kepada pengguna.	10 (63%)	6 (37%)	0 (0%)	16 (100%)
2.	Kesesuaian antara waktu penyelesaian dan waktu yang ditetapkan	2 (13%)	8 (50%)	6 (37%)	16 (100%)
Jumlah		12	14	6	32
Rata-rata		6	7	3	16
Persentase		38%	43%	19%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2022

Berdasarkan Tabel V.XIII diatas bahwa jawaban keseluruhannya adalah 16 Responden, kemudian untuk pertanyaan pertama dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 10 orang dengan persentase 63%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 6 orang dengan persentase 37%. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua dengan memberikan tanggapan untuk kategori “Baik” sebanyak 2 orang dengan persentase 13%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” sebanyak 8 orang dengan persentase 50%, dan tanggapan untuk kategori “Kurang Baik” sebanyak 6 orang dengan persentase 37%. Jadi dari tabel diatas secara rata-rata dan persentase pada jawaban responden yang memberikan tanggapan pada kategori “Baik” dengan rata-ratanya adalah 6 dengan persentase 38%, tanggapan untuk kategori “Cukup Baik” dengan rata-ratanya 7

dengan persentase 43%, dan untuk tanggapan pada kategori “Kurang Baik” dengan rata-ratanya adalah 3 dengan persentase 19%.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat, bahwa hasil kuesioner dan tanggapan yang paling dominan dari masyarakat ini adalah pada kategori “**Cukup Baik**” dengan alasan yang diberikan oleh responden terkait jawaban yang diberikan yang dapat ditarik kesimpulan pada unsur masyarakat menilai pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik pelaksanaannya dalam melayani masyarakat, dan pelayanan perlu ditingkatkan lagi dikarenakan masih ada masyarakat yang mengeluh karena masih adanya ketidaksesuaian antara waktu penyelesaian dengan waktu yang ditetapkan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembuatan yang ditetapkan adalah 14 hari, tetapi masih banyak ditemukan keterlambatan yang melebihi Standar Operasional Prosedur (SOP).

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan sesuai pernyataan masyarakat, bahwa benar terkait tersedianya informasi sudah sangat jelas, namun perlu peningkatan dalam hal kesesuaian waktu yang ditetapkan, dikarenakan masih ditemukan keterlambatan penyelesaian KTP yang ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah 14 hari. Hal ini perlu diatasi dengan cara penambahan pegawai dikarenakan pegawai yang tersedia di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan terbatas yang membuat pegawai UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan keteteran sehingga terjadinya keterlambatan dalam pengerjaan KTP. Berdasarkan hal tersebut diatas dari hasil analisis kuesioner masyarakat dan observasi tersebut dan

berdasarkan tabel V.XIII dapat disimpulkan bahwa pembahasan indikator Transparansi dinilai Cukup Baik, dengan persentase 43% dengan jumlah responden 16 orang.

Tabel V.XIV : Rekapitulasi Responden Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dari hasil penelitian berjudul Analisis Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Tangible	3.6 (73%)	1.4 (27%)	0 (0%)	5 (100%)
2.	Reliability	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
3.	Responsiveness	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
4.	Transparansi	3.5 (70%)	1.5 (30%)	0 (0%)	5 (100%)
Jumlah		16.1	3.9	0	20
Rata-rata		4	1	0	5
Persentase		80%	20%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Tabel diatas tentang Rekapitulasi Unsur Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik. Dari rekapitulasi data diatas dapat diketahui bahwa rata-rata responden pada kategori “Baik” rata-rata responden 4 atau jika di persentasekan sebesar 80%, kategori “Cukup Baik” diketahui rata-rata responden 1 atau jika di persentasekan sebesar 20%.

Dari hasil analisis diatas data yang dilakukan yang terlihat dalam tabel V.XIV pada indikator pertama Tangible Responden memberikan jawaban pada kategori “Baik dengan rata-rata 3.6 atau jika dipersentasekan sebesar 73%,

kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 1.4 atau jika dipersentasekan sebesar 27%. Kemudian pada indikator kedua Reliability Responden memberikan jawaban pada kategori “Baik” dengan rata-rata 5 atau jika dipersentasekan sebesar 100%. Kemudian pada indikator ketiga Responsiveness Responden memberikan jawaban pada kategori “Baik” dengan rata-rata 4 atau jika dipersentasekan sebesar 80%, kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 1 atau jika dipersentasekan sebesar 20%. Kemudian pada indikator keempat Transparansi Responden memberikan jawaban kategori “Baik” dengan rata-rata 3.5 atau jika dipersentasekan sebesar 70%, kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 1.5 atau jika dipersentasekan sebesar 30%

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara peneliti menarik kesimpulan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru sudah melaksanakan tugas pelayanan dengan baik, hanya saja terdapat permasalahan yaitu pelayanan yang lambat dan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Masih ditemukannya keterlambatan dalam pengurusan KTP yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yang mana melebihi batas waktu yaitu 14 hari, penyebabnya yaitu terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dan terbatasnya peralatan yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru, untuk mengatasinya pihak UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru mengatakan

perlunya penambahan di sektor yang bermasalah diatas seperti di sektor Sumber Daya Manusia (SDM) dan di sektor peralatan yang belum memadai.

Maka dari hasil observasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik yang dilakukan di lokasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “**Baik**”. Karena dapat dilihat berdasarkan jumlah keseluruhan tanggapan responden yakni pada kategori Baik dengan nilai tertinggi dengan jumlah nilai 16.1 dibandingkan dengan kategori Cukup Baik dengan jumlah nilai 3.9. Masih terdapat beberapa hambatan-hambatan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru yaitu pertumbuhan penduduk yang begitu pesat yang menimbulkan pelayanan yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan menjadi lambat. Sehingga masih ditemukan penyebab pelayanan yang lambat seperti hasil pengamatan peneliti temukan :

1. Di Sektor Sumber Daya Manusia (SDM). Di sektor ini SDM yang ada di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan tidak memadai, dikarenakan ramainya masyarakat yang menggunakan pelayanan membuat SDM di UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan kewalahan dan membuat pekerjaan mereka menumpuk, yang mana mengakibatkan pelayanan KTP melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) UPTD Dukcapil Kecamatan Senapelan.

2. Di sektor Sarana dan Prasarana, yang mana di sektor ini peralatan yang tersedia seperti Komputer dan alat perekaman KTP hanya 1 buah yang sangat terbatas yang membuat pelayanan menjadi lambat, dan ruang tunggu yang masih tergabung dengan pelayanan lain.

Tabel V.XV : Rekapitulasi Responden Unsur Masyarakat dari hasil penelitian berjudul Analisis Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.

No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Tangible	5 (31%)	10 (65%)	1 (4%)	16 (100%)
2.	Responsiveness	4.75 (30%)	9.25 (58%)	2 (12%)	16 (100%)
3.	Transparansi	6 (38%)	7 (43%)	3 (19%)	16 (100%)
Jumlah		15.75	26.25	6	48
Rata-rata		5.25	8.75	2	16
Persentase		33%	55%	12%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2022

Tabel diatas tentang Rekapitulasi Unsur Masyarakat terkait Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Publik dari rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa rata-rata responden pada kategori “Baik” rata-rata responden 5.25 atau jika dipersentasekan sebesar 33%, kategori “Cukup Baik” diketahui rata-rata responden 8.75 atau jika dipersentasekan sebesar 55%, kategori “Kurang Baik” diketahui rata-ratanya 2 atau jika dipersentasekan sebesar 12%.

Dari hasil analisis data yang dilakukan yang terlihat dalam tabel V.XV pada indikator Tangible responden memberikan jawaban kategori “Baik” dengan

rata-rata 5 atau jika dipersentasekan sebesar 31%, kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 10 atau jika dipersentasekan sebesar 65%, kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 1 atau jika dipersentasekan sebesar 4%. Kemudian pada indikator Responsiveness Responden memberikan jawaban kategori “Baik” dengan rata-rata 4.75 atau jika dipersentasekan sebesar 30%, kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 9.25 atau jika dipersentasekan sebesar 58%, kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 2 atau jika dipersentasekan sebesar 12%. Kemudian pada indikator Transparansi responden memberikan jawaban kategori “Baik” dengan rata-rata 6 atau jika dipersentasekan sebesar 38%, kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata 7 atau jika dipersentasekan sebesar 43%, kategori “Kurang Baik” dengan rata-rata 3 atau jika dipersentasekan sebesar 19%.

Maka dari hasil observasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dalam Pelayanan Publik yang dilakukan di lokasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru dapat dikategorikan “**Cukup Baik**”. Karena dapat dilihat berdasarkan jumlah keseluruhan tanggapan responden yakni pada kategori cukup baik dengan nilai tertinggi dengan jumlah nilai 26.25 dibandingkan pada kategori baik dengan jumlah nilai 15.75 dan pada kategori kurang baik dengan jumlah nilai 6. Hal ini dikarenakan masih terdapat hambatan-hambatan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru sehingga membuat pelayanan menjadi lambat dan tersendat dan masyarakat tidak keseluruhan mengetahui Tugas Unit Pelaksana

Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru pada indikator Reliability. Pada indikator Tangible, Responsiveness, dan Transparansi dalam hal ini dapat ditarik kesimpulan pada unsur masyarakat menilai pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan sudah cukup baik pelaksanaannya dalam pelayanan publik dan masyarakat menilai kegiatannya belum sepenuhnya dilakukan secara optimal diakrenakan masih terdapatnya pelayanan yang terlambat tidak sesuai waktu dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dan sarana ruang tunggu yang masih tergabung dengan pelayanan yang lain.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Tabel X.XVI : Rekapitulasi unsur UPTD dan Masyarakat

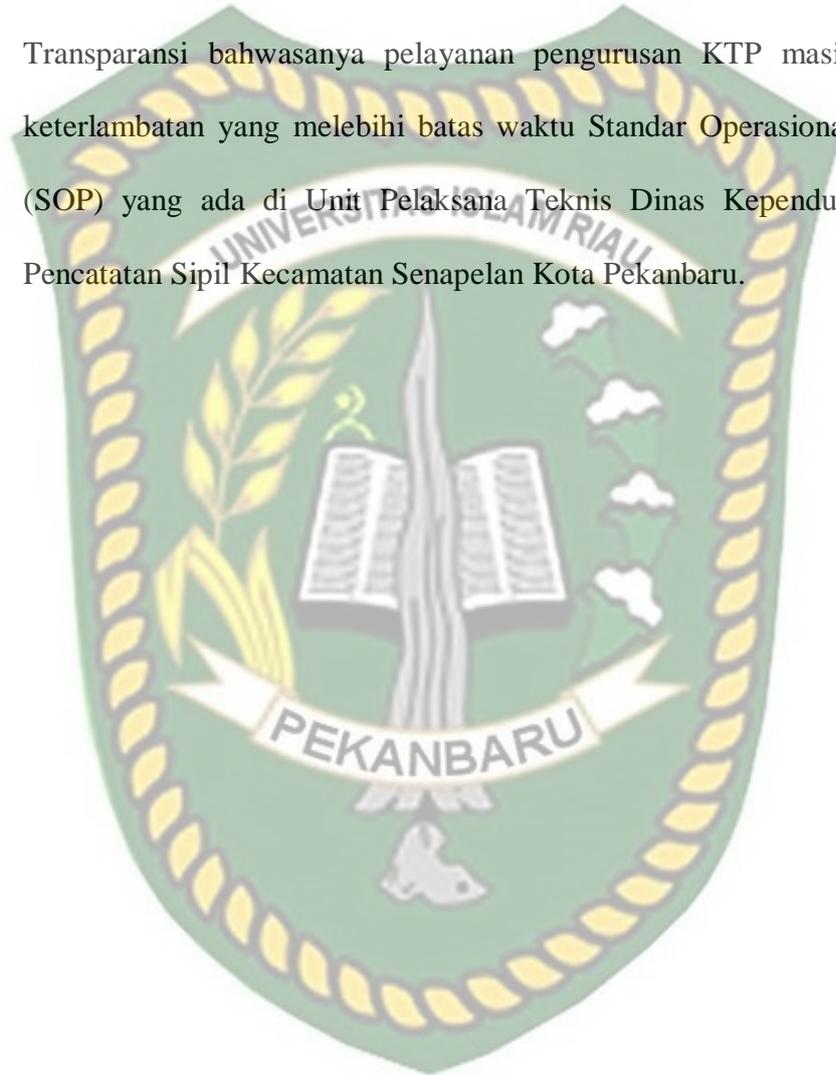
	No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
			Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
Unsur UPTD	1.	Tangible	3.6 (73%)	1.4 (27%)	0 (0%)	5 (100%)
	2.	Reliability	5 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (100%)
	3.	Responsiveness	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
	4.	Transparansi	3.5 (70%)	1.5 (30%)	0 (0%)	5 (100%)
	Jumlah		16.1	3.9	0	20
	Rata-rata		4	1	0	5
	Persentase		80%	20%	0%	100%
	No.	Item Penelitian	Kategori Ukuran			Jumlah
			Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
Unsur Masyarakat	1.	Tangible	5 (31%)	10 (65%)	1 (4%)	16 (100%)
	2.	Responsiveness	4.75 (30%)	9.25 (58%)	2 (12%)	16 (100%)
	3.	Transparansi	6 (38%)	7 (43%)	3 (19%)	16 (100%)
	Jumlah		15.75	26.25	6	48
	Rata-rata		5.25	8.75	2	16
	Persentase		33%	55%	12%	100%

C. Faktor-faktor Penghambat Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada indikator Tangible, terdapat hambatan dalam hal sarana dan prasarana yaitu terbatasnya peralatan seperti Komputer dan alat perekaman KTP yang hanya terdapat 1 buah, dan ruang tunggu yang tersedia tidak memadai dikarenakan masih tergabung dengan pelayanan yang lain.

2. Dilihat dari indikator Responsivenees, terdapat hambatan yaitu tindakan cepat yang diberikan pegawai tergantung situasi dan kondisi mereka, terkadang ada juga pegawai yang tidak berada diruangan disaat jam kerja.
3. Transparansi bahwasanya pelayanan pengurusan KTP masih terdapat keterlambatan yang melebihi batas waktu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian pada pembahasan yang telah diuraikan pada bab diatas berdasarkan analisis yang penulis lakukan dilapangan pada masing-masing indikatornya, dan apa yang dilakukan dilapangan serta pengamatan di lokasi penelitian dengan melalui tahapan yaitu pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, wawancara dengan key informan di lokasi penelitian dan observasi yang dilakukan dilapangan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari penelitian ini secara keseluruhan berada pada kategori “Cukup Baik”. Hal ini karna seiiring perkembangan perkotaan yang begitu pesat dan Kota Pekanbaru sudah menjadi kota metropolitan dengan jumlah penduduk yang banyak, untuk itu diperlukan pelayanan administrasi khususnya pelayanan pengurusan KTP lebih optimal agar tidak terjadinya keterlambatan melebihi batas waktu Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal pengurusan KTP.
2. Adapun factor-faktor penghambat yang menjadi kendala oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan, yang berdasarkan hasil penelitian pada pembahasan sebelumnya dan keterangan yang didapatkan oleh responden saat sesi wawancara tentang kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Senapelan pada segi peralatan yang terbatas, yang dapat memperlambat

3. proses pelayanan. Selanjutnya adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu tenaga kerja yang terbatas sehingga menimbulkan dampak memperlambat proses pengurusan pelayanan KTP. Dan selanjutnya kepedulian masyarakat yang kurang untuk memenuhi persyaratan yang ada yang berdampak pada keterlambatan pengurusan KTP.

B. Saran

Setelah menarik kesimpulan diatas maka dari hasil penelitian tersebut peneliti memberi saran sebagai masukan kepada Pihak-pihak yang terlibat yaitu :

1. Perlunya penambahan sarana dan prasarana dari pemerintah untuk meminimalisir keterlambatan pengurusan pelayanan KTP.
2. Perlu mengusulkan jumlah personil dari Sumber Daya Manusia nya sebanding dengan pelaksanaan mengenai Pelayanan Publik sehingga dapat mempercepat pengurusan KTP agar terpenuhi waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Diharapkan kepada masyarakat yang ingin mengurus KTP agar melengkapi syarat-syarat pendaftaran agar pengurusan nya lancar dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan. Yogyakarta
- Brata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta
- Budiarjo, Miriam. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kencana Pradana Medi Group. Jakarta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Hanif, Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN. Yogyakarta
- Muadi, Sholih. 2016. *Sistem Hukum Indonesia*. Universitas Negeri Malang. Malang
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Bineka Cipta. Jakarta
- _____, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid I*. Bineka Cipta. Jakarta
- Rasyid, M.R. 2000. *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya
- Ratminto dan Atik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Ratminto, Septi Winarsah. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung

- Ridwan, H.D. 2014. *Hukum Administrasi Negara (Edisi Revisi)*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sandjaja, Albertus Heriyanto. 2006. *Metode Penelitian*. Prestasi Pustaka. Jakarta
- Santoso. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama. Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Suwetha, I Gusti Ngurah, dkk. 2020. *Tugas, Wewenang dan Tanggungjawab Camat di Era Otonomi Daerah dan peranannya menghadapi Tatanan Kehidupan New Normal*. Pustaka Bangsa. Mataram
- Syafi'e, Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Refika Aditama. Bandung
- Thoha, M. 2014. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana Prenanda Media Group. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta
- Usiono. 2016. *Pancasila dan Kewarganegaraan*. Perdana Publishing. Medan
- Wasistiono. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan dari masa ke masa*. Fokusmedia. Bandung

Dokumentasi :

Keputusan Menpan No.63 tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

UUD Tahun 1945 pasal 18

Jurnal :

Suprianto. 2014. Fungsi Pemerintah. Jom FISIP Volume 1 No. 2

Walangitan, Olivia F.C. 2018. Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. Jurnal Administrasi Publik