

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

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN PINGGIR
KABUPATEN BENGKALIS
(STUDI PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN E-KTP)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



YUDHA YOSERIZAL

167110273

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Yudha Yoserizal
NPM : 167110273
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

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

Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,

Pekanbaru, 07 Juli 2021
Pembimbing,

Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

Lilis Suryani, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena Ridhonya penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS (STUDI PELAYANAN KARTU KELUARGA DAN E-KTP)”**

Shalawat serta salam penulis hadiahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran, sehingga kita dapat mengetahui mana yang benar dan mana yang salah. Semoga kita menjadi umatnya dan mendapat syafaatnya di akhirat nanti aamiin yarobbal alamin.

Penulisan Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh di Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menempuh wawasan penulis tentang ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini baik secara langsung, materi, tenaga, pengarahan, nasehat dan pemikiran yang dikemukakan sehingga penulis bisa menyusun skripsi ini.

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Syafrinaldi, S.H.,M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang Menyediakan Fasilitas Pendidikan dan pengajaran di kotaPekanbaru.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Yang telah menjadikan fakultas fisipol menjadi lebih baik dari tahun ke tahun.

3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos.,M.Si selaku ketua program studi Administrasi Publik juga Sekaligus sebagai Pembimbing Penulis dalam menyelesaikan Usulan Penelitian ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos.,M.Si selaku sekretaris program studi Admisnitration Publik.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membina dan menyalurkan ilmunya kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Tata Usaha yang telah membantu mengurus yang berkaitan dengan administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Terkhusus kepada Ayahanda penulis Bapak Erizal, dan Ibunda Yusmawati yang telah mendukung penulis, mendoakan penulis dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan proses menimba ilmu di Universitas Islam Riau. Semoga kesehatan keimanan dan rejeki selalu mengalir kepada kedua orang tua penulis aamiin.
8. Teman Lokal A Administrasi Publik dan Teman Administrasi Publik angkatan 2016 yang bersama sama mendukung penulis baik memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Dalam proses penulisan Skripsi ini Penulis sadari bahwa masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharap saran dan kritik yang membangun dari para pembaca demi tercapainya kesempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharap semoga Skripsi ini bisa bermanfaat untuk banyak orang dan bisa menjadi bahan rujukan bagi para peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian yang sama.

Penulis akhiri Wassalamualaikumwr.wb.

Pekanbaru, 07 Juli 2021

Penulis

Yudha Yoserizal

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	12
A. Studi Kepustakaan	12
1. Konsep Administrasi	12
2. Konsep Organisasi	14
3. Konsep Manajemen	17
a. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	20
b. Konsep Manajemen Publik	21
c. Konsep Manajemen Pelayanan Publik	21
d. Konsep Pelayanan	25
e. Konsep Pelayanan Publik	27
B. Kerangka Berpikir	33
C. Hipotesis	34
D. Konsep Operasional	34
E. Operasional Variabel	36

F. Teknik Pengukuran	37
----------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN..... 40

A. Tipe Penelitian	40
B. Lokasi Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Teknik Penarikan Sampel	42
E. Jenis dan Sumber Data	43
F. Teknik Pengumpulan data	43
G. Teknik Analisis Data	44
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	46

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN..... 47

A. Gambaran Umum Kecamatan Pinggir.....	47
1. Keadaan Geografis Kecamatan Pinggir.....	47
2. Topografi	49
3. Geologi	49
4. Iklim	49
5. Visi dan Misi	49
B. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	50
1. Profil Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	50
2. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	50
3. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	51
4. Profil Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	52
5. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	53

6. Jenis-Jenis Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir	56
---	----

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 60

A. Identitas Responden	60
1. Jenis Kelamin	60
2. Tingkat Usia	63
3. Tingkat Pendidikan	65
B. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP).....	68
1. Transparansi.....	69
2. Akuntabilitas.....	74
3. Kondisional.....	78
4. Partisipatif.....	83
5. Kesamaan Hak	87
C. Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu keluarga dan E-KTP).....	97

BAB VI : PENUTUP..... 99

A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100

DAFTAR KEPUSTAKAAN 101

LAMPIRAN..... 103

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	36
III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	42
III.2 : Jadwal dan Waktu Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	46
IV.1 : Nama Desa dan Kelurahan Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	48
IV.2 : Profil Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	52
IV.3 : Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.....	56
V.1 : Distribusi Identitas Responden Pegawai Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) Berdasarkan Jenis Kelamin	61
V.2 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
V.3 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) Berdasarkan Jenis Kelamin	62
V.4 : Distribusi Identitas Responden Pegawai Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) Berdasarkan Tingkat Usia	63

V.5 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) Berdasarkan Tingkat Usia.....	64
V.6 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) Berdasarkan Tingkat Usia	65
V.7 : Distribusi Identitas Responden Pegawai Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
V.8 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
V.9 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Transparansi Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)	70
V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Transparansi Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)	71
V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Transparansi Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP).....	72

V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Akuntabilitas Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)	74
V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Akuntabilitas Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)	75
V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Akuntabilitas Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP).....	75
V.16 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kondisional Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)	79
V.17 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kondisional Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)	80
V.18 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kondisional Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP).....	81
V.19 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Partisipatif Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)	83
V.20 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Partisipatif Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)	84
V.21 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Partisipatif Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana	

Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP).....	85
V.22 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Mengenai Indikator Kesamaan Hak Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP).....	88
V.23 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kesamaan Hak Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga).....	89
V.24 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Mengenai Indikator Kesamaan Hak Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP).....	90
V.25 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)	92
V.26 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)	93
V.27 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP).....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP).....	33
IV.1 : Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuisisioner untuk Responden Pegawai tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP).....	103
2. Daftar Kuisisioner untuk Responden Masyarakat tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga).....	111
3. Daftar Kuisisioner untuk Responden Masyarakat tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)	118
4. Daftar Wawancara untuk Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP).....	125
5. Daftar Data Telly Pegawai Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP).....	131
6. Daftar Data Telly Masyarakat Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga).....	132
7. Daftar Data Telly Masyarakat Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)	133
8. Foto Dokumentasi Penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)	134

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Yudha Yoserizal
NPM : 167110273
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

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

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

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

Pekanbaru, 07 Juli 2021
Pelaku Pernyataan,

Yudha Yoserizal

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KECAMATAN
PINGGIR KABUPATEN BENGKALIS (STUDI PELAYANAN KARTU
KELUARGA DAN E-KTP)

ABSTRAK

YUDHA YOSERIZAL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Indikator penilaian pelayanan publik yang dipergunakan meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak. Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif kuantitatif, yaitu memprioritaskan daftar kuisioner sebagai alat pengumpulan data. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu berjumlah 44 orang. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari, data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisioner dan wawancara serta teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan menggunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dikategorikan cukup baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN THE TECHNICAL
IMPLEMENTATION UNIT OF THE DEPARTMENT OF POPULATION AND
CIVIL REGISTRATION, PINGGIR DISTRICT, BENGKALIS REGENCY
(STUDY OF FAMILY CARD AND E-KTP SERVICES)

ABSTRACT

YUDHA YOSERIZAL

This study aims to determine and analyze the Public Service in the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Service, Pinggir District, Bengkalis Regency. Public service assessment indicators used include transparency, accountability, conditional, participatory and equal rights. This type of research is a quantitative descriptive survey, which prioritizes a list of questionnaires as a data collection tool. The population and sample in this study amounted to 44 people. The types and techniques of data collection used consist of primary data collected using questionnaires and interviews and observation techniques. While the data analysis technique used is to use a frequency table tool. Based on this analysis technique, the researcher assessed and concluded that the Analysis of Public Services at the Technical Implementation Unit of the Population and Civil Registration Service, Pinggir District, Bengkalis Regency (Study of Family Card Services and E-KTP) was categorized as quite good.

Keywords: Public Service, Family Card Service and E-KTP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada pembukaan Undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamankan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan berbangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu system pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik, jasa publik pada pelayanan administrative.

Administrasi dapat diartikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas pertimbangan dasar rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan-tujuan dari organisasi, dimana tujuan tersebut telah ditentukan sebelumnya. Dalam proses administrasi, semua akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yakni memanfaatkan atau memperdayakan berbagai sumber daya pendukungnya, seperti sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber informasi, sumber daya teknologi, dan sebagainya. Agar semua sumber daya yang digunakan membawa keberhasilan bagi suatu organisasi. maka diperlukan manajemen. Dengan demikian, ini mengandung pengertian bahwa inti dari administrasi adalah manajemen.

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masi berbelit-belit, lambat, dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan.

Terry (dalam Hasibuan 2002;2) mengatakan manajemen bahwa suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk melakukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Organisasi pada dasarnya adalah tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-prasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Dalam pelayanan publik sangat di perlukannya etika penyelenggara karena peran penyelenggara negara sebagai pejabat publik, dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, bersih, dan bertanggung jawab dituntut untuk menjaga keseimbangan, menghormati dan menegakkan pengalaman nilai-nilai etika profesi pada tugasnya.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga Negara yang wajib dipenuhi karenanya Negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya yang dijamin oleh konstitusi dalam hal ini UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa: Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur.

Pelayanan publik merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Pemerintahan yang mewirusaha meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga pemerintah harus lebih responsif terhadap problem-problem yang berkembang sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan/kepuasan publik.

Dalam Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan publik, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi Instansi Pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Menurut Ryaas Rasyid (1997) bahwa jika kita percaya pemerintahan dibentuk untuk menjaga suatu system ketertiban, dan bahwa pemerintah juga bertanggung jawab memberi pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani diri sendiri, maka kita akan mudah menerima asumsi bahwa pemerintahan yang baik adalah yang dekat kepada masyarakat. Asumsinya, jika pemerintahan berada dalam jangkuan masyarakat maka pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif, dan produktif. Kondisi pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang

sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak jelas dan banyaknya praktek pungutan liar serta suap yang tidak jelas.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan dibidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Muammar 2014 : 1).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat dapat merasakan langsung bagaimana proses pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintahan tersebut. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Oleh karena itu tidak jarang pelayanan publik sering kali mendapatkan kritikan dari masyarakat. Dalam memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berpacu pada kualitas pelayanan dan mutu pelayanan yang tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik (Veronika Eva 2019:3)

Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. Diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus suratsurat kendaraan, dan Surat tanah. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan kartu tanda penduduk.

Seperti di kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, banyak program-program pemerintah yang sudah dijalankan untuk membenahi pelayanan pegawai seperti dengan mengeluarkan slogan “pelayanan kami mudah dan tidak berbelit-belit” dan mengeluarkan SOP (standar operasional prosedur) berguna untuk memperbaiki sistem yang lama, yang dianggap menyulitkan masyarakat. Tetapi masih banyak yang mengkritik kinerja dari pegawai-pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dikarenakan proses administrasinya yang dianggap rumit dan memakan waktu

Hal ini selaras dengan Fenomena yang di jumpai oleh penulis, dimana terdapat di daerah Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis tepatnya berada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir. Dimana terdapat Fenomena diskriminasi terhadap golongan tertentu dalam pelayanan public pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir.

Dalam hal ini masyarakat yang ingin meminta pelayana public, dimana pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) terindikasi tidak terdapat kesamaan hak bagi masyarakat, sama halnya dengan pelayanan publik dikantor pemerintahan di Indonesia masih kurangnya dalam pelayanan publik, dalam kualitas pelayanan publiknya.

Dalam hal ini penulis melihat secara langsung terjadinya diskriminasi lebih diutamakan masyarakat yang berpakaian dinas dibandingkan dengan masyarakat yang tidak berpakaian dinas, dimana masyarakat yang berpakaian dinas langsung diberikan pelayanan dibandingkan dengan masyarakat yang tidak berpakaian dinas. Dalam hal ini masyarakat yang berpakaian dinas tidak perlu mengantri dalam pengurusan pelayanan tersebut, selanjutnya fenomena yang dijumpai oleh penulis adanya pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas yang kurang ramah terhadap masyarakat dalam menyampaikan informasi terkait persyaratan pelayanan administrasi, selanjutnya fenomena yang dijumpai oleh penulis terindikasi tidak sesuai standar operasional prosedur dalam waktu penyelesaian pengurusan pelayanan public yang berada pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir.

Menurut S.P. Siagian (1996 :39) mengatakan bahwa untuk memahami beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik tarkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat, diantaranya dapat disebutkan:

1. Memperlambat proses penyelesaian pemberian izin.
2. Mencari berbagai dalih, seperti kekurang lengkapan dokumen pendukung.
3. keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis.
4. Alasan kesibukan melaksanakan tugas lain.
5. Sulit dihubungi.

6. Senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

Dalam paragraf 3 unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota pasal 27 disebutkan bahwa :

1. Untuk menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kecamatan secara efektif dan efisien dapat dibentuk UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
2. Pembentukan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota diprioritaskan di kecamatan :
 - a. Dengan kondisi geografis terpencil, sulit dijangkau transportasi umum, dan sangat terbatas akses pelayanan publik;
 - b. Dengan kepadatan atau mobilitas Penduduk tinggi atau melebihi angka normal rasio kepadatan atau mobilitas Penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - c. Yang memerlukan efektivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat.
3. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota diatur dalam Peraturan Menteri.

Penelitian kali ini, peneliti mengambil studi kasus pelayanan Kartu Keluarga dan KTP-el. Pada salah satu kelurahan yang terdapat dikecamatan pinggir yaitu kelurahan Titian Antui. Alasan peneliti mengambil dikelurahan titian antui karena penduduknya lebih banyak dibandingkan kelurahan lainnya yang terdapat pada kecamatan pinggir.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

I. Syarat-syarat Mengurus Kartu Keluarga (KK) Baru

1. Surat pengantar RT setempat
2. Mengisi formulir permohonan KK (F-1.06)
3. Mengisi formulir biodata penduduk (F-1.01)
4. Melampirkan Kartu Keluarga (KK) lama merah (asli)
5. Surat keterangan pindah bagi penduduk pendatang pakai Nomor Induk Kependudukan (NIK) daerah asal
6. Melampirkan foto copy surat nikah
7. Melampirkan foto copy salah satu dokumen kependudukan yang dimiliki seperti: Akta kelahiran, A-3 dari Kepala Desa, Ijazah/STTB, Rapor, Surat keterangan lahir dari bidan
8. Melampirkan surat keterangan dari Kepolisian bagi Kartu Keluarga (KK) yang hilang.

Berikut Standar Operasional Prosedur dari Syarat-syarat Mengurus Kartu Keluarga (KK) baru, yaitu :

a. Prosedur atau Mekanisme

1. Pemohon datang mengajukan permohonan KK
2. Petugas Menerima berkas permohonan penerbitan KK, mencatat, dan mengoreksi berkas permohonan untuk diproses lebih lanjut dan membuatkan bukti kartu pengambilan
3. Seksi Pelayanan Menandatangani formulir F-1.06 yang telah ditandatangani pemohon.
4. Petugas/Operator Melakukan entry data terhadap berkas permohonan ke sistem kependudukan dan mencetak dokumen KK
5. Kepala Seksi Pelayanan Umum Mengecek hasil cetak KK untuk diproses lebih lanjut (tanda tangan Kepala UPT Dinas Dukcapil)
6. Sekretaris Kecamatan Memastikan berkas permohonan sudah lengkap dan benar

7. Camat Memeriksa dan menyetujui berkas permohonan KK untuk diproses lebih lanjut
8. Petugas Mengirim berkas permohonan KK yang sudah disetujui Camat ke UPT Dinas Dukcapil untuk diproses lebih lanjut
9. Petugas Mengambil dokumen KK yang telah ditandatangani Kepala UPT Dinas Dukcapil
10. Petugas Menyerahkan dokumen KK kepada pemohon, menyampaikan tembusan dokumen KK kepada Desa dan Dukuh, dan mempersiapkan berkas KK
11. Pemohon menerima dokumen KK yang sudah jadi

b. Waktu penyelesaian

Waktu proses Kartu Keluarga (KK) 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal pengajuan dan tidak dikenakan biaya.

II. Syarat-syarat Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

1. Surat pengantar dari RT setempat.
2. Mengisi formulir permohonan KTP dari Desa/ Lurah.
3. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK).
4. Melampirkan KTP lama bagi yang perpanjang.
5. Pas foto ukuran 2x3 (3 lembar) latar belakang genap biru, ganjil merah.
6. Melampirkan surat keterangan dari Kepolisian Kartu Tanda Penduduk yang hilang.

Berikut Standar Operasional Prosedur dari Syarat-syarat Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yaitu :

a. Prosedur atau Mekanisme

1. Pemohon mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran kependudukan serta menyerahkan persyaratan.

2. Seksi pelayanan melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir permohonan dan persyaratan.
3. Meng-entry NIK pemohon kemudian melakukan proses perekaman KTP-el: foto, tanda tangan, sidik jari kanan 4, sidik jari kiri 4, jempol kanan dan jempol kiri, iris mata, telunjuk kanan dan kiri serta tanda tangan, lalu menyerahkan blangko permohonan cetak untuk diisi oleh pemohon.
4. Meng-input data permohonan cetak KTP-el dan menyerahkan ke Petugas Dinas untuk dilakukan proses pencetakan KTP-el di Dinas.
5. Melaksanakan pencetakan KTP-el .
6. KTP-el yang telah diterbitkan diserahkan kepada pemohon.

b. Waktu penyelesaian

Waktu proses 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal pengajuan.

c. Biaya/ tariff

Tidak dipungut biaya (gratis)

Dilihat dari sisi pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih terdapat fenomena-fenomena yang belum optimal di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis seperti :

1. Kesamaan Hak pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek manapun khususnya status sosial. Berdasarkan hasil observasi dilapangan adanya diskriminasi, peneliti menemukan ada pegawai kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir lebih mementingkan masyarakat yang berpakaian dinas dari pada masyarakat yang berpakaian biasa.
2. Adanya pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis ketika melayani masyarakat kurang ramah dalam penyampaian informasi terkait prosedur administrasi.
3. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik belum maksimal. Jangka waktu pengurusan KTP-el dan Kartu Keluarga pada Unit

Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang diberitahukan pegawai kepada masyarakat tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ditemukan oleh peneliti diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kelurahan Titian Antui Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)**”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dan beberapa gambaran dari fenomena-fenomena diatas, maka penulis merumuskan yang menjadi masalah penelitian ini adalah “**Bagaimana Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis**”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan utama dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Akademik yaitu penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama dengan penulis.
- b. Kegunaan Teoritis yaitu penelitian yang diharapkan dapat mengacu pengembangan ilmu administrasi pada umumnya dan administrasi publik pada khususnya, minimal dapat memperkaya inventaris hasil penelitian di bidang pelayanan publik di pemerintahan birokrasi.
- c. Kegunaan Praktis yaitu penelitian ini di harapkan menjadi bahan masukan bagi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis tentang dari standar pelayanan publik.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sebagai kerangka acuan berpikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam usulan penelitian ini, penulis akan memaparkan dan menjelaskan teori dan konsep yang ada relevansinya dan berkaitan dengan permasalahan yang diangkat, untuk membantu pemecahan permasalahan yang penulis teliti.

1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan istilah yang sering kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, terutama ketika kita berurusan dengan hal nya pelayanan, tata usaha, dan administrasi/pembayaran sesuatu. Pada hakekatnya administrasi lebih luas dalam konteks kerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

Paradigma baru dalam administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik adalah *The New Public Service (NPS)*. Menurut pasolong(2008;218) NPS meberikan pengertian bahwa pemerintah bergerak bukan layaknya sebuah bisnis, tetapi sebagai sebuah demokrasi. Aparatur pelayanan publik bertindak atas dasar prinsip-prinsip dan memperbarui komitmen dalam mengekpresikan komitmen dalam kepentingan publik, proses pemerintahan dan mencurahkan dalam prinsip kewarganegaraan yang demokratis.

Di Indonesia kita mengenal dan memahami “administrasi” dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Pertama, Administrativ dari bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh system administrasi publik klasik (system administrasi Negara Prancis atau system administrasi Negara Eropa Barat Kontinental) yang di bawa oleh pemerintah jajahan Belanda yang artinya adalah administrasi dalam kata sempit yaitu tata usaha. Kedua, administrastion yang berasal dari bahasa Inggris yaitu administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaian) kegiatan usaha kerja sama kelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efesien.

Dalam arti luas administrasi dapat diartikan sebagai dalam proses kerja sama saat penyelenggaraan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Untuk mendapatkan pemahaman administrasi dalam arti luas, ada beberapa definisi yang diberikan para ahli, diantaranya:

1. Menurut Stephen P. Robbins (1983) adalah administrasi ini sebagai keseluruhan kegiatan-kegiatan untuk pencapaian tujuan secara efisien melalui kerja sama dengan orang lain.
2. Menurut Leonard B. White (1955:1) adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat di setiap usaha kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, usaha besar maupun usaha kecil.
3. Menurut Dwight Waldo (1996:24) adalah suatu bentuk daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi.
4. Menurut Gulick (1937) adalah berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.
5. Menurut William H. Newman (1963) adalah administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan dari pada usaha-usaha kelompok, individu terhadap tercapainya tujuan bersama.

Ada beberapa ahli Indonesia yang mengemukakan pengertian administrasi dalam arti luas, antara lain:

1. Menurut Sondang P. Siagian (2004:2) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Hadari Nawawi (1990) administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Leonard B. White administrasi adalah dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Administrasi menurut Prajudi Atmosudirjo adalah administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi.

Menurut Hadari Nawawi administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Definisi para ahli tentang administrasi ini sangat banyak, karena pada prinsipnya mempunyai pengertian yang sama, yaitu antara lain:

1. Kerja sama,
2. Banyak orang, dan
3. Untuk mencapai tujuan bersama.

Dari uraian pengertian administrasi diatas penulis menyimpulkan bahwa administrasi adalah rangkaian aktivitas atau proses kerja sama yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Konsep Organisasi

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan terikat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Organisasi merupakan wadah tempat mengaplikasikan administrasi secara sempit dan secara luas, karena setiap organisasi pasti melakukan kegiatan kerja sama dalam pencapaian tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

Organisasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok orang yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk merealisasikan tujuan bersama. Berdasarkan definisi tadi jelaslah bahwa dalam suatu organisasi minimum mengandung tiga elemen yang saling berhubungan. Ketiga elemen organisasi tersebut adalah:

1. Sekelompok orang,

2. Interaksi dan kerja sama, serta
3. Tujuan bersama.

Menurut Stephen P. Robbins (1990:4) adalah sebagai kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relative dapat diidentifikasi, Bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Menurut Gareth R. Jones (1994:4) organisasi adalah alat yang digunakan oleh orang-orang, baik secara individual maupun kelompok untuk mencapai bermacam tujuan.

Menurut Gareth Morgan (1986) dan Stephen P. Robbin (1990:12-13) mengemukakan bahwa organisasi sering kali dikonsepsikan dengan cara yang berbeda. Cara tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Kesatuan rasional dalam mengejar tujuan.
Organisasi ada untuk mencapai tujuan dan perilaku para anggota organisasi dapat dijelaskan sebagai pengejaran rasional terhadap tujuan tersebut.
2. Koalisi dari para pendukung (constituency) yang kuat.
Organisasi terdiri atas kelompok yang masing-masing mencoba untuk memuaskan kepentingan sendiri. Kelompok tersebut menggunakan kekuasaan mereka untuk memengaruhi sumber daya dalam organisasi.
3. System terbuka.
Organisasi adalah system transformasi masukan dan keluaran yang bergantung pada lingkungan untuk kelangsungan hidupnya.
4. System yang memproduksi arti.
Organisasi adalah kesatuan yang diciptakan secara arti fisial. Maksudnya diciptakan secara simbolis dan dipertahankan oleh manajemen.
5. System yang digabungkan secara longgar.
Organisasi terdiri atas unit-unit yang relatif yang berdiri sendiri, dapat mengejar tujuan yang tidak sama, atau bahkan saling bertentangan.
6. System politik.
Organisasi terdiri atas pendukung internal yang mencoba memperoleh kendali dalam proses pengambilan keputusan agar dapat memperbaiki posisi mereka.
7. Alat dominasi.
Organisasi menempatkan para anggotanya kedalam kotak-kotak pekerjaan yang menghambat apa yang dapat mereka lakukan dan

individu yang dengannya mereka dapat berinteraksi. Selain itu, mereka diberi atasan yang memiliki kekuasaan terhadap mereka

8. Unit pemrosesan informasi.

Organisasi menafsirkan lingkungannya, mengoordinasikan aktivitas, dan memudahkan pembuatan keputusan dengan memproses informasi secara horizontal dan vertical melalui sebuah struktur hierarki.

9. Penjara psikis.

Organisasi menghambat para anggota dengan membuat deskripsi pekerjaan, department, divisi, dan perilaku standar yang dapat diterima dan tidak dapat diterima. Pada saat diterima oleh anggota, semua itu menjadi penghalang arti fisial yang membatasi pilihan.

10. Kontrak sosial.

Organisasi terdiri atas sejumlah persetujuan yang tidak tertulis ketika para anggota melakukan perilaku tertentu dan untuk itu mereka menerima himbalan.

Menurut James D Mooney dalam Sutarto (1998:23) organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk pencapaian suatu tujuan bersama.

Sondang P. Siagian menyatakan organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dan terikat secara formal dalam suatu ikatan heraki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang di sebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang di sebut bawahan.

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas. Definisi organisasi menurut pendekatan proses antara lain tergambar dalam pendapat Massie (1964; 64) yaitu, organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.

Organisasi merupakan proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan. Jadi organisasi dapat di defenisikan sebagai berikut:

1. Organisasi dalam arti badan yaitu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Organisasi dalam arti bagan yaitu gambaran skematis tentang hubungan kerja sama dari orang-orang yang terlibat dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Adapun unsur-unsur dasar organisasi yaitu:

1. Adanya tujuan bersama.
2. Adanya kerja sama dua orang atau lebih.
3. Adanya pembagian tugas.
4. Adanya kehendak untuk bekerja sama.

Selanjutnya Kochler (1976) dalam Arni mengatakan bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasikan usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu.

Organisasi adalah wadah yang merupakan suatu system, mengkoordinasi aktivitas dan mencapai tujuan bersama. Yang merupakan suatu system yang tidak terpisahkan dalam artian saling ketergantungan satu sama lain dalam struktur organisasi. Setiap koordinasi yang dilakukan dalam organisasi supaya masing-masing bagian bekerja menurut tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Dan aktivitas organisasi sesuai dengan jenisnya seperti Birokrasi Pemerintahan, aktivitas yang dominan dilakukan yaitu memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Artinya organisasi bukan sekedar wadah atau kumpulan orang-orang, namun adanya hubungan kerja dan aktivitas yang dilakukan mengarah kepada pencapaian tujuan dari organisasi tersebut.

Jadi penulis menyimpulkan organisasi adalah wadah tempat berkumpulnya dua orang atau lebih, yang terstruktur, adanya pembagian tugas, dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

3. Konsep Manajemen

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan

organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen organisasi merupakan penanggung jawab terciptanya proses kerja sama yang harmonis. Jika upayanya itu diiringi dengan tindakan proporsional dalam hal pengelompokan tugas, pembagian kerja, pendelegasian, dan merumuskan hubungan kerja, maka dapat memberikan daya dan hasil guna yang optimal kepada pencapaian tujuan organisasi.

Pada konteks ini syarat utamanya adalah setiap pelaku kerja tersebut seyogianya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh organisasi. Artinya, persyaratan dimaksud harus sesuai dengan tuntunan teknis dan manajerial pengoperasionalan setiap item dan tugas yang melekat pada organisasi itu. Pengetahuan dan keterampilan tersebut terakumulasikan dalam satu konsep yang populer yaitu “manajemen”.

Menurut Stoner, et.al (1996;7) berpendapat bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

George R. Terry (dalam Sarwoto, 1983;46) mendefinisikan konsep manajemen sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan. Planning, organizing, actuating, dan controlling. Dimana pada masing-masing bidang digunakan dengan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara beruntutan dalam rangka usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

Menurut The Liang Gie (1993;14) adalah manajemen suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakkan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Dia mengemukakan bahwa manajemen sebagai suatu proses memiliki enam fungsi utama yaitu: perencanaan, pembuatan keputusan, pengarahan, pengkoordinasian, pengontrolan, dan penyempurnaan.

1. Perencanaan adalah kegiatan yang menentukan hal-hal yang harus dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan serta bagaimana cara-cara mengerjakannya.
2. Pembuatan keputusan adalah kegiatan yang melakukan pemilihan diantara berbagai kemungkinan untuk menyelesaikan masalah, perselisihan, keraguan yang timbul dalam kerja sama.
3. Pengarahan adalah kegiatan membimbing bawahan dengan jalan memberikan perintah, memberikan petunjuk, mendorong semangat kerja, menegakkan disiplin, memberikan teguran, dan lain usaha semacam itu agar mereka dalam melakukan pekerjaan mengikuti arah yang telah ditetapkan.
4. Pengkoordinasian adalah kegiatan menghubungkan orang-orang dan tugas-tugas sehingga terjamin adanya kesatuan atau keselarasan keputusan, kebijaksanaan, tindakan, langkah, sikap serta mencegah timbulnya pertentangan, kekacauan, kekembaran, dan kekosongan tindakan.
5. Pengontrolan adalah kegiatan yang mengusahakan agar pelaksanaan pekerjaan serta hasil kerja sesuai dengan rencana, perintah, petunjuk atau ketentuan-ketentuan ditetapkan.
6. Penyempurnaan adalah kegiatan memperbaiki segenap segi penataan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien.

Dapat disimpulkan penulis bahwa manajemen yaitu koordinasi semua sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, penetapan tenaga kerja, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

1. Manajemen diperlukan untuk pencapaian tujuan dan pelaksanaan pekerjaan.
2. Manajemen merupakan sistem kerja sama yang kooperatif dan rasional
3. Manajemen menekankan perlu prinsip-prinsip efisiensi

4. Manajemen tidak dapat di lepaskan dari pada kepemimpinan atau pembimbing dan suatu organisasi.

a. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Mondy menyatakan bahwa *Human Resource Management (HRM) is the utilization of individuals to achive organizational objectives*. Atau bisa dikatakan manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Wahjono, 2015;14).

Dessler lebih menekankan pengertian MSDM dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam menangani manusia atau aspek personal dalam pekerjaan manajemen (dalam Wahjono,2015;14).

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Moses N. Kiggundu, menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa, dan internasional yang efektif (dalam Hartatik 2014;14).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai ilmu atau cara untuk mengatur bagaimana hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien. Sehingga dengan demikian dapat dimaksimalkan untuk mencapai tujuan bersama, baik dalam suatu perusahaan, karyawan maupun masyarakat.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa Manajemen sumber daya manusia digunakan untuk mengatur manusia dalam suatu komunitas yang ada didalamnya agar menjadi penggerak roda utama. Apabila semua tidak dapat bekerja sama dengan maksimal, maka tidak mungkin akan dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai yang diharapkan.

b. Konsep Manajemen Publik

Organisasi publik tentu erat kaitannya dengan proses manajemen publik, baik secara teori maupun praktik. Organisasi publik harus di kelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang di bangun adalah *public service* atau untuk kepentingan publik dan masyarakat.

Manajemen public menurut Overman (dalam keban,2004;Safroni,2012) dalam Hayat (2015:11) adalah suatu studiinterdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling*, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik. Tentunya manajemen publik berkaitan dengan fungsi system yang di bangun dalam organisasi publik yang saling keterkaitan satu sama lainnya dalam kerangka membangun pola kerja sama yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan bersama.

c. Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh unsur pemerintah perlu dilakukan penatakelolaan pelayanan untuk dapat meningkatkan proses penyelenggaraan pelayanan publik terhadap warga masyarakat. Menurut Maulidiah (2014;313) proses tersebut dapat ditekankan pada aspek-aspek sebagai berikut :

1. Struktural

Perbaikan dari sisi structural organisasi atau perusahaan harus dilakukan dari tingkat top manajemen hingga ke lower manajemen operasional. Suatu perusahaan penjualan akan dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan apabila peningkatan operasional dilaksanakan sebagaimana mestinya, artinya secara langsung kualitas pelayanan juga dilaksanakan.

2. Visi

Suatu lembaga/organisasi atau perusahaan yang harus mengetahui arah organisasi dengan cara mengidentifikasi tentang apa yang harus dilakukan, siapa yang akan melaksanakan, dan bagaimana cara melaksanakannya perlu untuk diketahui dan dipahami oleh semua pihak yang terkait.

3. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan publik, merupakan suatu cara yang ditentukan oleh pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik sehingga visi dapat terwujud. Strategi pelayanan publik tersebut harus memperhatikan: perilaku pelanggan, harapan pelanggan, image pelanggan, loyalitas pelanggan, dan alternative-alternatif untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan kepentingan dari pada pelanggan.

Menurut Denhardt (dalam Pasolong, 2008;218) bahwasannya pemimpin birokrasi harus banyak *mendengar* dari pada *memberitahu* dan *melayani* dari pada *menyetir/ mengendalikan*. Kalau di dalam New Public Management (NPM) pelayanan poublik kepada warga Negara (citizen) lebih menggunakan mekanisme

pasar dengan orientasi sebagai pelanggan (customer), yang sebelumnya dipuaskan, maka Denhardt (dalam Pasolong 2008;219) dalam *The New Public Service (NPS)* membuat ide-ide pokok sebagai berikut :

1. *Serve Citizen, Not Customer* : aparaturnya pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan tetapi lebih focus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga Negara (citizen).
2. *Seek The Public Interest* : administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship* : kepentingan publik adalah dimajukan oleh komitmen aparaturnya pelayanan publik dan warga Negara untuk membuat kontribusi lebih berarti pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.
4. *Think Strategically, Act Democratically* : pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.
5. *Recognized That Accountability Is Not Simple* : aparaturnya pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar professional dan kepentingan warga Negara.
6. *Serve Rather Than Steer* : semakin bertambah kepentingan bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga Negara mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih

dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk-petunjuk baru.

7. *Serve People, Not Just Productivity* : organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

Seandainya ketujuh ide pokok dalam New Public Service (NPS) tersebut benar-benar dapat dihayati dan diimplementasikan oleh aparatur pelayanan publik, rasanya pelayanan publik instansi pemerintah tidak kalah dengan pemberian layanan yang dilakukan oleh sector privat. Maka masalahnya sekarang adalah bagaimana para pejabat publik dan aparatur pelayanan publik dapat memahami dan menerima nilai-nilai dalam NPS tersebut. Kemudian bagaimana mengimplementasikan dilapangan sebagaimana keinginan publik yang harus didengar dan dilayani.

Menurut Ratminto (2003) manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai berikut : Suatu proses penetapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan- tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol berkualitas dengan pelanggan.

Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat di artikan sebagai suatu “ proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan ” (Ratminto 2005). Atau dengan kata lain manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang telah di terapkan. Manajemen pelayanan yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

d. Konsep Pelayanan

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Menurut Gronross (1990;27) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen atau pelanggan.

Sampara (dalam Sinambela, 2014;5) berpendapat, pelayanan adalah sesuatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Ndraha (2011;65) pelayanan dalam Kybernology adalah pelayanan dan pelayanan *civil* dalam arti proses, produk, dan *outcome* yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan

mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pelayanan menurut Soetopo dalam Napitupulu (1999) adalah suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut.

Pelayanan Menurut Lovelock dan Wright (1999:5) adalah jika diinterpretasikan maka bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain. Pelayanan bersifat *intangibile*, artinya pelayanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli atau dikonsumsi. Dengan demikian pelayanan tidak dapat dimiliki oleh pihak yang menerima.

Pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan memberi keuntungan kepada pelanggan. Pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu, Kotler dan Keller (2012: 358) memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu:

1. *Intangibility*

2. *Inseparability*
3. *Variability*
4. *Perishability*

e. Konsep Pelayanan Publik

Pengertian dari pelayanan publik terdapat di dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Kepmenpan ini memberikan pengertian terhadap pelayanan publik, yaitu: segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam lampiran Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan

5. Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam lampiran Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah :

1. Identifikasi Persyaratan

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan dan standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Identifikasi Waktu

Proses identifikasi waktu pelayanan perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan

antar petugas, tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Proses identifikasi biaya pelayanan dilakukan untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (*output*) yang dihasilkan setiap tahap pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Pelayanan publik yang diberikan oleh suatu lembaga birokrasi pemerintah kepada masyarakatnya secara umum ada beberapa jenis pelayanan, yang diantaranya menurut Kotler dalam Wasistiono (2003:45), bahwa; pengelompokan dari jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat berbagai jenis jasa yang akan dihasilkan oleh suatu institusi berokrasi pemerintah.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Gronroos (dalam Pasolong, 2008:199) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Kurniawan 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 telah ditetapkan (dalam Pasolong,2008;199).

Dalam hal penyelenggara pelayanan publik, lebih lanjut dinyatakan oleh Supriyatno (2009;312), bahwa; “memang dalam prakteknya yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya unsur instansi birokrasi pemerintah, melainkan juga bisa dari unsur swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif untuk kepentingan sosial dan politik, dalam arti menjalankan tugas pokok dan mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum yang ekonomi, yakni mencari keuntungan. Pelayanan umum kepada masyarakat dapat diberikan secara cuma-cuma atau disertai dengan pembayaran. Pemberian pelayanan umum secara cuma-cuma, sebenarnya kompensasi dari pajak yang dibayar oleh masyarakat itu sendiri. Sedangkan pemberian pelayanan umum yang disertai penarikan bayaran, penentuan tarifnya harus didasarkan pada harga pasar atau didasarkan pada harga yang paling terjangkau oleh masyarakat. Meski demikian, memberikan tariff pelayanan umum yang sama kepada setiap orang atau masyarakat sebenarnya merupakan sesuatu yang tidak adil, karena selain kemampuan membayar masyarakat tidak sama, juga tingkat urgensi atas jasa pelayanan tersebut juga berbeda-beda. Dalam rangka pelayanan publik untuk memuaskan kepentingan masyarakat, kini diterapkan pola tunggal, baik dalam jenis pelayanan umum, maupun dalam penentuan tarifnya.”

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pembagi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b. Waktu penyelesaian: ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya dalam hal pelayanan ini biaya/ tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

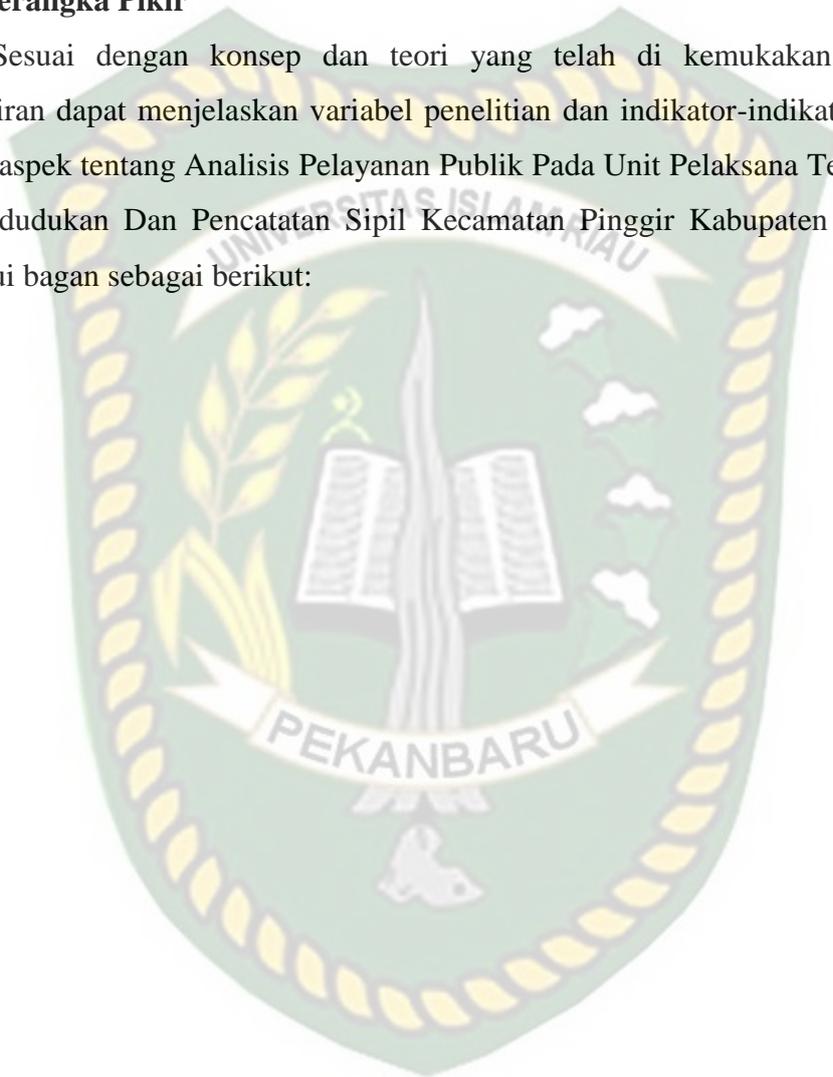
Sedangkan menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Fasilitas Penunjang (*Supporting Facilities*): Fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat,
- b. Barang/ Jasa Pelengkap (*Complimentary Products/ Services*): Barang/ jasa pelengkap yang dimaksud adalah barang atau material atau bisa juga dokumen, maupun jasa-jasa lainnya yang harus disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna pelayanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
- c. Layanan Eksplisit (*Explicit Services*): Layanan eksplisit yang dimaksud adalah wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
- d. Manfaat Tersirat (*Implicit Services*): Manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik adalah manfaat secara psikologis

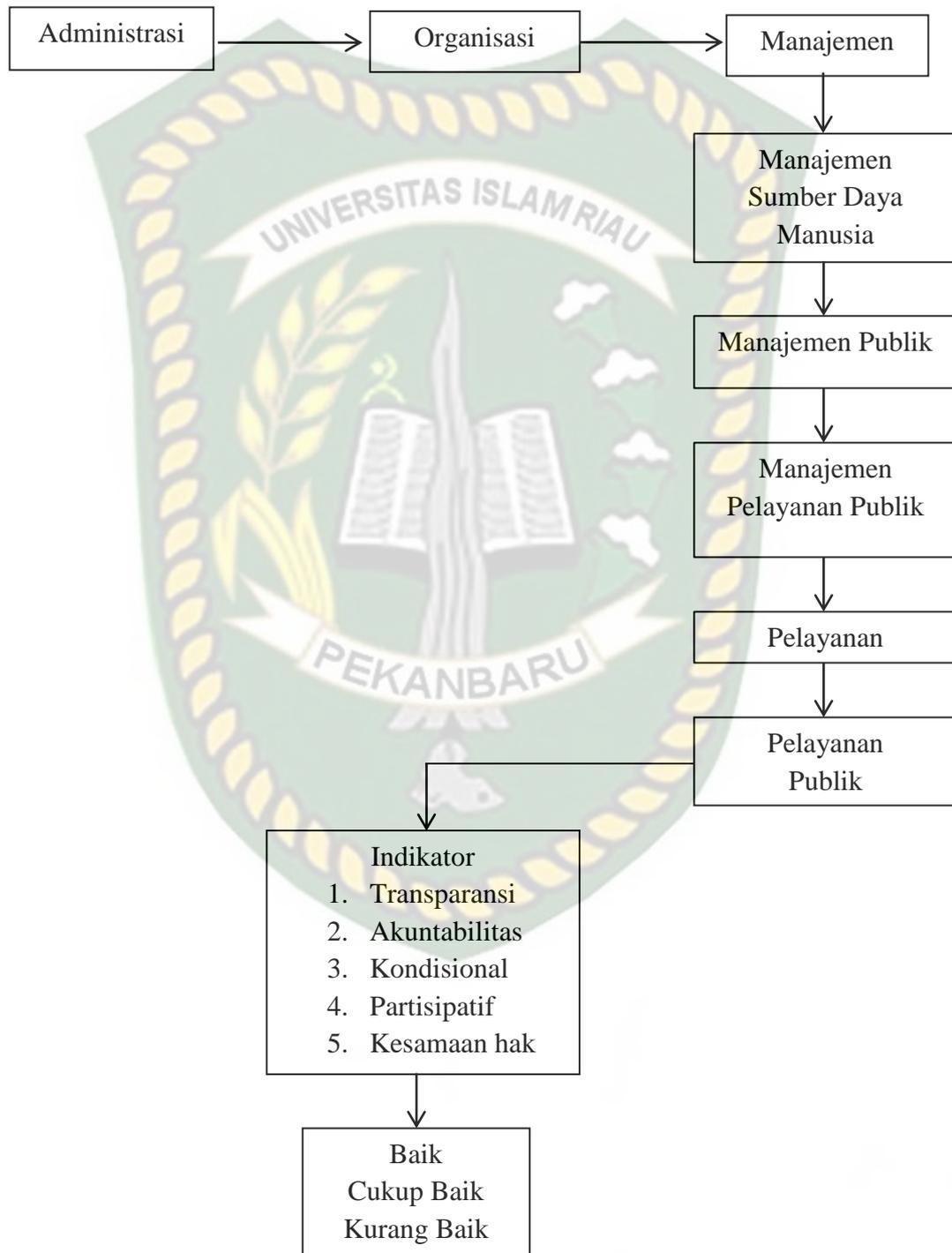
dapat dirasakan oleh masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.

B. Kerangka Pikir

Sesuai dengan konsep dan teori yang telah di kemukakan, kerangka pemikiran dapat menjelaskan variabel penelitian dan indikator-indikator maupun aspek-aspek tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Melalui bagan sebagai berikut:



Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Upt Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.



C. Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan oleh peneliti adalah sebagai berikut: Berdasarkan konsep teori dalam usulan penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Diduga kurang baik memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulis dalam menganalisa penelitian dan menghindari salah pengertian dan pemahaman terhadap penelitian ini maka penulis perlu memaparkan definisi konsep yang akan di gunakan sebagai landasan dalam penelitian ini. Untuk melakukan Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil :

1. Administrasi yang di maksud dalam hal ini adalah semua proses kegiatan kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai suatu tujuan.
2. Organisasi yang di maksud dalam hal ini adalah kumpulan dua orang atau lebih yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan.
3. Manajemen adalah ilmu atau seni dalam mencapai tujuan bersama yang telah di tetapkan dan juga dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, yang terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *kontrolling*.
4. Manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan phikis yang di milikinya befungsi secara maksimal bagi pencapain tujuan organisasi.
5. Manajemen pelayanan publik adalah proses perencanaan dan pengimplementasikannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang telah diterapkan.

6. Pelayanan yang di maksud adalah cara sekelompok orang melayani, membantu menyiapkan dan mengurus menyelesaikan keperluan atau kebutuhan seseorang dan sekelompok orang.
7. Pelayanan publik adalah semua kegiatan yang pemenuhannya harus dijamin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Indikator yang digunakan untuk melakukan pelayanan publik di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
8. Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
9. Akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
10. Kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
11. Partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memerhatikan aspirasi, dan harapan masyarakat.
12. Kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya Golongan, Status sosial, dan Suku.

E. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
<p>Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. (Gronroos (dalam Pasolong, 2008;199))</p>	<p>Pelayanan Publik Pada Upt Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis</p>	1. Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> a. Terbuka b. Mudah diakses c. Disediakan informasi secara memadai c. Mudah dimengerti 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur sederhana b. Ketepatan waktu c. Biaya gratis 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Kondisional	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap ramah dan sopan pegawai b. Tindakan cepat pegawai kepada masyarakat jika membutuhkan pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		4. Partisipatif	<ul style="list-style-type: none"> a. Memperhatikan aspirasi b. Memperhatikan kebutuhan c. Memperhatikan harapan masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik
		5. Kesamaan hak	<ul style="list-style-type: none"> a. Tidak diskriminasi terhadap golongan b. Tidak diskriminasi terhadap status social 	<ul style="list-style-type: none"> Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: modifikasi Penulis, 2021

F. Teknik Pengukuran

Untuk mempermudah analisa data, maka penilaian terhadap pelaksanaan variabel atau indicator di bagi dalam tiga tingkatan atau variasi, adapun penilaian tersebut adalah, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik. Untuk melihat hasil Pelaksanaan Pelayanan Publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, maka di buat pengukuran variabel berdasarkan indicator.

Baik : Apabila seluruh indicator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indicator variabel adalah 67%-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indicator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indicator variabel adalah 34%-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indicator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indicator variabel adalah 1%-33%

Adapun pengukuran pada Analisis Pelayanan Publik di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mempunyai nilai masing-masing indicator sebagai berikut :

1. Transparansi

Baik : Apabila seluruh indicator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indicator variabel adalah 67%-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indicator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indicator variabel adalah 34%-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 1%-33%

2. Akuntabilitas

Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67%-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 34%-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 1%-33%

3. Kondisional

Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67%-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 34%-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 1%-33%

4. Partisipatif

Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67%-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 34%-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 1%-33%

5. Kesamaan Hak

Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 67%-100%

Cukup Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 34%-66%

Kurang Baik : Apabila seluruh indikator variabel dalam penelitian telah terlaksana dengan baik dan total skor jawaban responden untuk keseluruhan indikator variabel adalah 1%-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan ke dalam penelitian survey deskriptif. Karena peneliti bermaksud memberikan analisa dan informasi yang detail terhadap objek penelitian. Dan itu dilakukan dengan mengumpulkan data dari sampel yang akan mewakili populasi, sehingga akan diperoleh penggambaran yang sangat jelas dari hasil analisa.

Kemudian metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Karena metode penelitian kuantitatif menurut Nanang Martono (2005:215), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain. Metode kuantitatif yang biasanya menggunakan logika deduktif berupaya mencari keteraturan dalam kehidupan manusia, dengan memisahkan dunia sosial menjadi komponen-komponen empiris yang disebut variabel. Dan berusaha menjawab suatu penelitian tentang “Bagaimanakah Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis?”.

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian maka penelitian ini akan di laksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Berdasarkan ilmu administrasi publik yang di dalamnya ada membahas tentang pelayanan terkhususnya pelayanan publik yang merupakan salah satu tugas dan fungsi dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis sebagai pemerintah daerah. Maka Unit Pelaksana Teknis Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis adalah salah satu tempat yang terlihatnya interaksi pelayanan dan juga pelayanan yang di lakukan masih banyak terdapat kekurangan di lihat dari standar pelayanan yang seharusnya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang menjadi kuantitas yang dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2012:80). Populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2012:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah proses pemilihan beberapa obyek atau unsur dalam populasi untuk di gunakan sebagai sampel yang akan di teliti sifat-sifatnya. Sampel yang di ambil dalam penelitian ini adalah bagian dari populasi dan harus mewakili (*representative*) populasinya sehingga dapat menggambarkan karakteristik atau sifat-sifat populasi yang bersangkutan.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 44 orang, yaitu terdiri dari 1 orang Kepala Upt Disdukcapil, 1 orang Staf Pelayanan Umum, 1 orang Staf Pelayanan Kartu Keluarga, 1 orang Staf Pelayanan E-Ktp dan 40 orang masyarakat yang meminta pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan E-Ktp.

Tabel III.1 : Tabel Populasi Dan Sampel Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

No	Keterangan	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kepala UPTD	1	1	100%
2.	Staf pelayanan Umum	1	1	100%
3.	Staf Pelayanan Kartu Keluarga	1	1	100%
4.	Staf Pelayanan E-KTP	1	1	100%
5.	Masyarakat yang meminta pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan E-Ktp	50	40	80%
	Jumlah	54	44	-

Sumber: Data Olahan Penulis 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 34 orang, yaitu terdiri dari 1 orang Kepala UPT Disdukcapil, 1 orang Staf Pelayanan Umum, 1 orang Staf Pelayanan Kartu Keluarga, 1 orang Staf Pelayanan E-Ktp dan 40 orang masyarakat yang meminta pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dan E-Ktp.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik Purposive Sampling, dimana menurut Sugiyono (2009:96) Purposive Sampling adalah salah satu teknik sampling non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Teknik Purposive Sampling ini ditujukan kepada 40 orang masyarakat yang berkunjung ke Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kemudian peneliti juga menggunakan Teknik Sensus dalam pengambilan sampel, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel. Teknik sensus ini ditujukan

kepada pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu sebanyak 3 orang. Terkhusus untuk Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data. Kemudian untuk 43 orang responden lainnya, peneliti menggunakan teknik kuesioner dalam mengumpulkan data.

E. Jenis dan Sumber Data

untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini maka jenis sumber data yang di perlukan adalah

1. Data primer :yaitu data yang di peroleh secara langsung dari responden peneliti lapangan, berupa informasi wawancara maupun kuisisioner. Dalam penelitian ini data primer yang di dibutuhkan adalah data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
2. Data sekunder : yaitu data yang di peroleh berupa dokumen, arsip, dan buku-buku, sumber tersebut dapat berupa literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penelitian ini, dan dapat juga berupa : peraturan perundang-undangan serta kebijakan yang terkait dengan penelitian ini. Data sekunder yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek pada penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Guna untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini maka di gunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu

1. Wawancara yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung dengan responden atau informan secara menyeluruh dan mendalam yang di anggap informan yang berhubungan langsung dengan masalah yang di teliti dan mengerti dengan permasalahan yang di teliti. Wawancara akan di lakukan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan

Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Melakukan wawancara berarti mencari informasi sebanyak banyaknya dari informan, agar informasi yang di peroleh jelas dan rinci, peneliti hendaknya mengetahui, menguasai pendukung data-data peneliti.

2. Kuisisioner yaitu pengumpulan data yang di lakukan dengan cara membuat atau menyusun daftar yang berisikan pertanyaan-pertanyaan untuk di jawab oleh responden. Pengisian responden pegawai dan masyarakat yang di pilih sebagai sampel.
3. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian guna mengetahui kondisi atau keadaan serta hal-hal yang terjadi di lapangan dan berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.
4. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen atau arsip yang ada yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah metode statistic deskriptif. Menurut Sugiono (2012:147) statistic deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Teknik analisa ini juga suatu cara yang dilakukan untuk menganalisis data dengan mendeksripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara menyeluruh tentang suatu keadaan atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian. Analisa ini berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan dengan tabel dan uraian kemudian dianalisa

selanjutnya diambil keputusan berdasarkan penelitian yang didasarkan tata cara ilmiah.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Adapun jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan dapat di lihat dari tabel di bawah ini :

Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2020-2021																											
		Juli- Nov				Des				Jan				Feb				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																								
2	Seminar Proposal					■																							
3	Revisi Proposal					■	■	■	■																				
4	Kuisoner									■	■	■	■																
5	Rekomendasi Survey													■															
6	Survey Lapangan																	■											
7	Analisis Data																					■							
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																					■	■	■	■				
9	Konsultasi Revisi Skripsi																									■			
10	Ujian Skripsi																									■			
11	Revisi Skripsi																									■	■	■	■
12	Penggandaan Skripsi																												

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Pinggir

1. Keadaan Geografis Kecamatan Pinggir

Kecamatan Pinggir merupakan pemekaran dari Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Pinggir diresmikan tepatnya pada tanggal 24 Oktober 2003. Sebelum menjadi kecamatan pusat pemerintahan terletak di Duri, berdasarkan PP No.129 Tahun 2000 ada beberapa tujuan dibentuknya sebuah daerah baru atau dilakukannya pemekaran daerah. Tujuan tersebut diantaranya, meningkatkan kesejahteraan rakyat, meningkatkan pelayanan masyarakat, mempercepat pertumbuhan demokrasi, mempercepat pelaksanaan pembangunan ekonomi daerah, mempercepat pengelolaan potensi daerah, meningkatkan keamanan dan ketertiban, meningkatkan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dengan menjadi daerah otonom maka pelayanan masyarakat menjadi lebih dekat dan memiliki anggaran yang dikelola sendiri yang dapat digunakan wilayah tersebut.

Pemekaran Kecamatan Pinggir membuka lapangan kerja, serta pembangunan infrastruktur lainnya, terbentuknya otonomi daerah akan menyebabkan tumbuh dan berkembangnya pusat-pusat pertumbuhan ekonomi. Karena semakin dekatnya pusat pemerintahan daerah dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Kecamatan Pinggir merupakan salah satu kecamatan yang termasuk di dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis, Kecamatan Pinggir terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis nomor 01 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Siak Kecil yang berasal dari sebagian wilayah Kecamatan Mandau. Secara geografis, kecamatan pinggir berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara dengan kecamatan Bukit Batu
- b. Sebelah Selatan dengan Kabupaten Siak
- c. Sebelah timur dengan Kabupaten Siak

d. Sebelah Barat dengan Kecamatan Mandau

Berdasarkan data dari BPN Kabupaten Bengkalis, luas wilayah Kecamatan Pinggir adalah 2503 KM² dengan desa terluas adalah desa Muara Basung seluas 378,00 atau sebesar 15,10 % dari luas Kecamatan Pinggir keseluruhannya. Secara geografis Kecamatan Pinggir terletak antara 100 ° /01'10'11,0" Lintang Utara sampai 1'15'07,5" Bujur Timur. Kecamatan pinggir melakukan pemekaran desa pada tahun 2014 sebanyak 6 desa yaitu Desa Buluh Apo, Desa Sungai Meranti, Desa Pangkalan Libut, Desa Tasik Serai Barat, Desa Tasik Tebing Serai, Desa Koto Pait Beringin, Kecamatan Pinggir terdiri dari 17 desa dan 2 kelurahan, sehingga menjadi 19 Desa/Kelurahan dengan ibu kota kecamatan terletak di Pinggir.

Tabel IV.1 : Nama Desa/Kelurahan di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

No	Desa/ Kelurahan	Luas Wilayah
1	Kelurahan Balai Raja	46 KM
2	Kelurahan Titian Antui	37 KM
3	Desa Pinggir	287 KM
4	Desa Muara Basung	378 KM
5	Desa Beringin	250 KM
6	Desa Balai Pungut	180 KM
7	Desa Melibur	245 KM
8	Desa Kuala Penaso	139 KM
9	Desa Semunai	220 KM
10	Desa Tenganau	260 KM
11	Desa Serai Wangi	01 KM
12	Desa Tasik Serai	370 KM
13	Desa Tasik Serai Timur	90 KM
14	Desa Buluh Apo	-

15	Desa Sungai Meranti	-
16	Desa Pangkalan Libut	-
17	Desa Tasik Serai Barat	-
18	Desa Tasik Tebing Serai	-
19	Desa Koto Pait Beringin	-
	Jumlah	2503 KM²

Sumber : Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir

2. Topografi

Sebagian wilayah yang terdiri dari dataran rendah yang ketinggiannya berada rata-rata antara 0-25 M di atas permukaan laut.

3. Geologi

Secara struktur Geologi wilayah Kecamatan Pinggir Bentuk wilayah Kecamatan Pinggir datar sampai berombak sebanyak 86 % berombak sampai berbukit sebanyak 14%. Disamping itu Kecamatan Pinggir memiliki potensi sumber daya mineral yang beragam.

4. Iklim

Daerah Kecamatan Pinggir beriklim tropis dengan suhu udara maksimum 31°C dan suhu minimum 25°C. Jumlah hari dengan curah hujan yang terbanyak di Kecamatan Pinggir 145 hari dengan banyaknya curah hujan sebesar 2,760 M2/th.

5. Visi dan Misi

a. Visi

Tercapainya pelayanan prima system Paten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) menuju tata kelola pemerintahan lebih baik.

b. Misi

- a. Meningkatkan kemampuan dan sumber daya aparatur

- b. Meningkatkan disiplin dan kinerja aparatur
- c. Meningkatkan mutu pelayanan publik

B. Gambaran Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir

1. Profil Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir merupakan satu unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka pelaksanaan Tugas Desentralisasi.

2. Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir

Adapun Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir.

Visi : Menjadikan fasilitator dan motivator dalam penyelenggaraan, pengembangan, pembangunan dan kemasyarakatan di dukung pelayanan Prima untuk mewujudkan good government.

Misi :

- a. Membangun kultur birokrasi kecamatan yang inovatif dan perspektif berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik/ good government
- b. Mewujudkan kecamatan yang nyaman dan ramah lingkungan
- c. Mewujudkan pengembangan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan sendi-sendi pelayanan yang prima

3. Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir

Adapun struktur atau bagan organisasi Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Gambar IV.1: Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis



Sumber : Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir berjumlah 9 orang, yang terdiri dari 1 Kepala UPTD dan 8 pegawai di berbagai bidang pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

4. Profil Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis

Adapun profil pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.2 : Profil Pegawai Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis Secara Detail

No	Nama	Jabatan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Masa Kerja
1	Zakri, S.Pd	Kepala UPTD	56 Tahun	Laki-laki	S1	3 Tahun
2	Teuku Kharimuddin, SE	Fungsional Umum	40 Tahun	Laki-laki	S1	7 Tahun
3	Neni Wahyuni, S.Sos	Operator SIAK	33 Tahun	Perempuan	S1	10 Tahun
4	Heni Purnama Sari	Operator SIAK	35 Tahun	Perempuan	SMA	8 Tahun
5	Elpia Nora	Operator SIAK	34 Tahun	Perempuan	SMA	5 Tahun
6	Hazlan	Operator SIAK	37 Tahun	Laki-laki	SMA	7 Tahun
7	Suhendry Putra	Operator SIAK	39 Tahun	Laki-laki	SMA	5 Tahun
8	Rapiq	Operator SIAK	30 Tahun	Laki-laki	SMA	5 Tahun
9	Mhd Rizal Rianto	Opertaror SIAK	38 Tahun	Laki-laki	SMA	6 Tahun

Sumber : Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis berjumlah 9 orang, yang berjenis kelamin laki-laki 6 orang dan 3 orang perempuan, kemudian pendidikan pegawai terdiri dari 3 orang yang memiliki pendidikan S1 dan 6 orang pendidikan SMA, kemudian masa kerja dari 3 tahun sampai 10 tahun.

5. Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai keputusan Bupati Bengkalis No. 26 Tahun 2008, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki susunan Organisasi sebagai berikut. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Pinggir sesuai dengan surat Keputusan Bupati No. 26 Tahun 2008 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Pinggir Terdiri atas :

(1) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Melakukan pengumpulan data-data di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kecamatan Pinggir
2. Melaksanakan program kerja teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Melakukan koordinasi terhadap instansi terkait dalam pelaksanaan program Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Melaksanakan koordinasi terhadap personil Unit Pelayanan Teknis Dinas
5. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian terhadap personil Unit Pelaksana Teknis Dinas
6. Melaksanakan pembinaan pelaksana kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM)

7. Melaksanakan pemeliharaan terhadap aset pemerintah
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

(2) Kelompok Jabatan Fungsional

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kelompok jabatan fungsional tertentu dan jabatan fungsional lainnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
3. Kelompok jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk;
4. Jumlah tenaga fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja;
5. Jenis dan jenjang jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Kelompok jabatan fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Ketua Kelompok Jabatan Fungsional yang dipilih dari pejabat fungsional dan diajukan pengangkatannya kepada Kepala Dinas.

(3) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan satuan pelaksanaan yang menangani pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Bidang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan

kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan, dengan rincian tugas sebagai berikut:

- a. penyusunan dan program kerja *operasional* kegiatan pelaksanaan system informasi administrasi kependudukan;
- b. perencanaan dan penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan system informasi administrasi kependudukan;
- c. pelaksanaan tugas yang ditugaskan Kepala Bidang SIAK dalam melaksanakan tugasnya di bidang SIAK;
- d. penetapan upaya pemecahan permasalahan di bidang SIAK yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. penetapan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas pengelolaan SIAK;
- f. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi;
- g. pelaporan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

(4) Peraturan Kerja

1. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Perangkat Daerah wajib melaksanakan prinsip koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya serta hubungan dinas antar SKPD.
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pimpinan SKPD wajib mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif, efisien, objektif dan produktif dalam rangka pencapaian visi dan misi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai bagian dari visi dan misi Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

3. Setiap pejabat struktural Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib mendayagunakan, membina, mengembangkan, mengordinasikan, membimbing, dan/atau memfasilitasi setiap bawahan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing.
4. Setiap pejabat struktural dan fungsional Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menjalankan prinsip koordinasi, sinkronisasi, integrasi, simplikasi, transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dalam hubungan internal dan eksternal.
5. Setiap pejabat struktural Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memangku jabatan managerial wajib mengambil tindakan sedini mungkin apabila ditemukan atau ada indikasi penyimpangan dalam lingkup tugas, fungsi dan kewenangan serta tanggung jawab masing-masing.

6. Jenis-jenis Pelayanan Administrasi di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir

Adapun data mengenai jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir yaitu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3 : Jenis-jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir

No	Jenis Pelayanan	Persyaratan	Waktu	Biaya
1	2	3	4	5
1	Kartu Keluarga (KK)	1. Surat pengantar RT setempat 2. Mengisi formulir permohonan KK (F-1.06) 3. Mengisi formulir biodata penduduk (F-1.01)	14 Hari Kerja	Gratis

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Melampirkan Kartu Keluarga (KK) lama merah (asli) 5. Surat keterangan pindah bagi penduduk pendatang pakai Nomor Induk Kependudukan (NIK) daerah asal 6. Melampirkan foto copy surat nikah 7. Melampirkan foto copy salah satu dokumen Kependudukan yang dimiliki seperti : Akta Kelahiran, A-3 dari Kepala Desa, Ijazah/ STTB, Rapor, Surat keterangan lahir dari bidan 8. Melampirkan surat keterangan dari kepolisian bagi Kartu Keluarga (KK) yang hilang. 		
2	Penambahan dan Pengurangan Anggota Keluarga Dalam Kartu Keluarga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar RT setempat 2. Melampirkan A-5 dari Kepala Desa/ Lurah bagi anggota keluarga yang telah meninggal 3. Melampirkan A-3 dari Kepala Desa/ Lurah dan surat keterangan dari bidan bagi penambahan anak 4. Melampirkan surat keterangan pindah dari daerah asal bagi penambahan anggota keluarga numpang. 	14 Hari Kerja	Gratis
1	2	3	4	5
3	Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari RT setempat 2. Mengisi formulir permohonan KTP dari Desa/ Lurah 3. Melampirkan foto copy Kartu Keluarga (KK) 4. Melampirkan KTP lama bagi yang diperpanjang 5. Pas foto ukuran 2x3 (3lembar) latar belakang genap biru, ganjil merah 6. Melampirkan surat keterangan dari Kepolisian bagi Kartu Tanda Penduduk yang hilang. 	14 Hari Kerja	Gratis
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga (KK) orang tua rangkap 2 (dua) sesuai aslinya 		

4	Akta Kelahiran 0-60 Hari	<ol style="list-style-type: none"> 2. Foto copy KTP kedua orang tua rangkap 2 (dua) 3. Foto copy buku nikah orang tua bagi Agama Islam dan Akta Kelahiran bagi Non Muslim 4. Surat keterangan lahir asli dari bidan yang lahir di Kecamatan Pinggir 5. Surat keterangan dari Kepala Desa/ Lurah setempat (A-3) asli. 	14 Hari Kerja	Gratis
5	Akta Kelahiran Di Atas 60 Hari Sampai 12 Bulan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga (KK) orang tua rangkap 2 (dua) sesuai aslinya 2. Foto copy KTP kedua orang tua rangkap 2 (dua) 3. Foto copy buku nikah orang tua bagi Agama Islam dan Akta Kelahiran bagi Non Muslim 4. Surat keterangan lahir asli dari bidan yang lahir di Kecamatan Pinggir 5. Surat keterangan dari Kepala Desa/ Lurah setempat (A-3) asli 6. Foto copy Kartu Keluarga (KK) dan KTP 2 orang saksi. 	14 Hari Kerja	Gratis
1	2	3	4	5
6	Akta Perkawinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy Kartu Keluarga (KK) rangkap 2 (dua) 2. Foto copy KTP suami istri rangkap 2 (dua) 3. N1, N2, N4, dari Kepala Desa setempat 4. Surat keterangan Kawin dari Gereja/ Vimara adat yang menikahkan di Kecamatan Pinggir dan foto copy satu rangkap 5. Foto copy Akta Kelahiran suami istri 2 (dua) rangkap membawa aslinya 6. Pas foto 4x6 gandeng 4 (empat) lembar 7. Surat kuasa dari yang bersangkutan jika tidak 8. Foto copy KTP 2 orang saksi. 	14 Hari Kerja	Gratis

7	Akta Kematian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga (KK) asli 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli 3. Buku nikah Akta Kawin asli 4. Surat keterangan dari Kepala Desa/ Lurah (A-5) 5. Surat kematian dari rumah sakit yang asli 6. Akta lahir yang telah meninggal 7. Foto copy KTP 2 orang saksi. 	14 Hari Kerja	Gratis
---	---------------	--	---------------	--------

Sumber : Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa produk pelayanan administrasi yang ada di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis berjumlah 7 produk pelayanan, dengan waktu penyelesaian selama 14 hari kerja, dan semua pelayanan tersebut tidak dipungut biaya atau gratis.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui hasil penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP), maka akan dibahas dan dijelaskan berdasarkan uraian berikut ini :

A. Identitas Responden

Identitas responden diperlukan untuk memberikan gambaran yang signifikan (jelas) antara data dengan responden dengan analisa yang dilakukan, identitas responden juga dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari penelitian. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini maka penulis melakukan wawancara kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis 1 orang. Kemudian penulis juga menyebarkan kusioner kepada 3 orang pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis dan 40 orang masyarakat yang berkunjung meminta pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP ke kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Dengan demikian untuk memperoleh data yang selanjutnya akan dianalisa sebagai bahan informasi maka perlu mencari data yang akurat dari responden. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan melalui berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia, dan tingkat pendidikan responden.

1. Jenis Kelamin

Pada identitas responden jenis kelamin terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis kelamin perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang

bersangkutan didalam bekerja. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.1 : Distribusi Identitas Responden Pegawai Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	1	33,3%
2	Perempuan	2	66,7%
Jumlah		3	100%

Sumber : Data Olahan Penulis 2021

Bersasarkan Tabel diatas dapat diketahui responden pegawai dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) terdiri dari 1 orang jenis kelamin laki-laki dan 2 orang jenis kelamin perempuan.

Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja

Tabel V.2 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	12	60%
2	Perempuan	8	40%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden masyarakat dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) terdiri dari 12 orang jenis kelamin laki-laki (60%) dan 8 orang jenis kelamin perempuan (40%). Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan persentase 60%.

Pengurusan Kartu Keluarga bersifat mencakup keseluruhan dalam satu keluarga maka yang mengurus adalah kepala keluarga, pengecualian berlaku apabila seseorang kepala keluarga sudah meninggal dunia ataupun sudah bercerai/berpisah.

Tabel V.3 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	15	75%
2	Perempuan	5	25%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden masyarakat dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) terdiri dari 15 orang jenis kelamin laki-laki (75%) dan 5 orang jenis kelamin perempuan (25%). Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh jenis kelamin laki-laki dengan persentase 75%.

Pengurusan E-KTP bersifat individu, tidak bisa diwakilkan saat mengurus E-KTP, periode ini lebih banyak laki-laki dari pada perempuan. Ini bersifat dinamis yang artinya bisa berubah suatu waktu.

2. Tingkat Usia

Usia yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi keadaan psikologisnya. Ini berarti semakin lanjut usia seseorang maka makin stabil psikologisnya, sedangkan semakin muda seseorang maka keadaan psikologisnya akan cenderung labil. Identitas usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.4 : Distribusi Identitas Responden Pegawai Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	-	-
2	31-40 Tahun	3	100%
3	41-50 Tahun	-	-
4	50> Tahun	-	-
Jumlah		3	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden pegawai dalam penelitian ini yang usia 31-40 tahun berjumlah 3 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat usia 31-40 tahun dengan persentase 100%.

Dapat disimpulkan bahwa responden pegawai menurut tingkat usia ketiganya sama-sama berusia 31-40 tahun, dan juga tingkat usia juga mempengaruhi kinerja seorang pegawai, oleh karena itu dalam usia 31-40 tahun masih produktif, masih giat, kuat dan semangat dalam menjalankan tugasnya,

maka diharapkan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang diberikan hendaknya dapat dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab yang penuh agar dapat menghasilkan pelayanan maksimal.

Tabel V.5 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	20-30 Tahun	9	45%
2	31-40 Tahun	4	20%
3	41-50 Tahun	5	25%
4	50> Tahun	2	10%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat dalam penelitian ini yang berada pada usia 20-30 berjumlah 9 orang (45%), kemudian responden yang berusia 31-40 berjumlah 4 orang (20%), dan responden yang berusia 41-50 berjumlah 5 orang (25%) dan responden yang berusia 50> berjumlah 2 orang (10%). Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat usia 20 - 30 tahun dengan persentase 45%.

Dengan melihat tabel diatas, masyarakat sudah cukup sadar bahwa pentingnya mengurus Kartu Keluarga. Hal ini bisa dilihat pada usia 20-30 tahun yang mengurus Kartu Keluarga sebanyak 9 orang dari pada usia yang lebih tua dan ini bersifat dinamis dalam pelayanan pengurusan Kartu Keluarga.

Tabel V.6 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1	20-30 Tahun	12	60%
2	31-40 Tahun	8	40%
3	41-50 Tahun	-	-
1	2	3	4
4	50> Tahun	-	-
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat dalam penelitian ini yang berada pada usia 20-30 berjumlah 12 orang (60%), kemudian responden yang berusia 31-40 berjumlah 8 orang (40%), dan responden yang berusia 41-50 berjumlah 0 orang (0%) dan responden yang berusia 50> berjumlah 0 orang (0%). Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat usia 20 - 30 tahun dengan persentase 60%.

Berdasarkan tabel diatas usia 20-30 tahun lebih banyak yang mengurus E-KTP, dikarenakan usia yang lebih muda masih banyak yang belum mempunyai E-KTP. Sedangkan E-KTP ini sangat penting untuk mengetahui data kependudukan.

3. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan faktor utama dan terpenting guna dapat meningkatkan kemampuan sumber daya manusia, dengan melalui jalur pendidikan dan pelatihan. Pada identitas responden tingkat pendidikan dalam penelitian ini terdiri dari empat tingkat pendidikan yaitu SD, SLTP, SLTA, dan S1. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kemampuan dan pola pikir seseorang. Kemudian untuk penggolongan

responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7 : Distribusi Identitas Responden Pegawai Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1	SD	-	-
1	2	3	4
2	SLTP	-	-
3	SLTA	1	33,3%
4	S1	2	66,7%
Jumlah		3	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden pegawai dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) terdiri dari 2 orang memiliki tingkat pendidikan S1 (66,7%) jumlah tertinggi dan tingkat pendidikan SLTA berjumlah 1 orang (33,3%) jumlah terendah. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat pendidikan S1 dengan persentase 33,3%.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir tingkat pendidikannya terbilang memadai untuk kategori terpelajar dan terdidik. Maka diharapkan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir dapat menjalankan tugas pokok dan fungsinya, agar memperoleh pelayanan yang maksimal.

Tabel V.8 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	1	5%
2	SLTP	5	25%
3	SLTA	11	55%
4	S1	3	15%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) terdiri dari 11 orang memiliki tingkat pendidikan SLTA (55%) jumlah tertinggi dan tingkat pendidikan SD berjumlah 1 orang (5%) jumlah terendah. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA dengan persentase 55%.

Tabel V.9 : Distribusi Identitas Responden Masyarakat Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SLTP	7	35%
3	SLTA	13	65%
4	S1	-	-
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) terdiri dari 13 orang memiliki tingkat pendidikan SLTA (65%) jumlah tertinggi dan tingkat pendidikan SLTP berjumlah 7 orang (35%) jumlah terendah. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA dengan persentase 65%.

B. Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Gronroos (dalam Pasolong, 2008;199) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan pegawai sangat penting dalam kehidupan berorganisasi, apalagi dalam pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki pelayanan publik yang baik, keahlian dan keterampilan menentukan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tentunya diwajibkan memiliki transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak dalam bekerja yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai dalam organisasi serta merupakan harapan semua anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai sebagaimana yang diharapkan.

Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan pada keberlangsungannya dapat dilihat pada penyelesaian pekerjaan yang terdapat pada setiap unit kerja yang ada pada suatu organisasi. Dalam pencapaiannya sudah tentu tidak terlepas dari adanya ketentuan dan kemampuan dari pemimpin organisasi dalam memberikan pekerjaan kepada pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan terhadap pekerjaan tersebut.

Penentuan keberhasilan organisasi merupakan suatu keseluruhan dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Sebab, pada prinsipnya pelayanan yang dimiliki oleh pegawai sangat menentukan kepuasan masyarakat dan keberhasilan pekerjaan dalam organisasi yang merupakan keberhasilan birokrasi publik.

Pelayanan pegawai di kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis pada Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP dalam penelitian ini dapat dilihat dan dinilai dari lima indikator yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak, yang mana bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik pada unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan pinggir kabupaten bengkalis studi pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP.

1. Transparansi

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

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 3 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Transparansi, yang terdiri dari empat item yang dinilai yaitu Pelayanan yang bersifat terbuka, Pelayanan yang mudah

diakses, Pelayanan yang mudah dimengerti dan Menyediakan informasi secara memadai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Transparansi terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Pelayanan yang bersifat terbuka	3 (100%)	-	-	3 (100%)
2	Pelayanan yang mudah diakses	3 (100%)	-	-	3 (100%)
3	Pelayanan yang mudah dimengerti	2 (66,7%)	1 (33,3%)	-	3 (100%)
4	Menyediakan informasi secara memadai	3 (100%)	-	-	3 (100%)
Jumlah		11	1	-	12
Rata-rata		2,75	0,25	-	3
Persentase		91,7%	8,3%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 3 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Transparansi, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 91,7%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 8,3%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Transparansi hasilnya Baik dengan persentase 91,7%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Transparansi, yang terdiri dari empat item yang dinilai yaitu Pelayanan yang bersifat terbuka, Pelayanan yang mudah diakses, Pelayanan yang mudah dimengerti dan Menyediakan informasi secara memadai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Transparansi terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Pelayanan yang bersifat terbuka	2 (10%)	7 (35%)	11 (55%)	20 (100%)
2	Pelayanan yang mudah diakses	1 (5%)	13 (65%)	6 (30%)	20 (100%)
3	Pelayanan yang mudah dimengerti	2 (10%)	12 (40%)	6 (30%)	20 (100%)
4	Menyediakan informasi secara memadai	3 (15%)	8 (40%)	9 (45%)	20 (100%)
Jumlah		8	40	32	80
Rata-rata		2	10	8	20
Persentase		10%	50%	40%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Transparansi, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 10%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 50%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) dalam indikator Transparansi Cukup Baik dengan persentase 50%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan responden masyarakat terhadap studi pelayanan E-KTP di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Transparansi terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Pelayanan yang bersifat terbuka	1 (5%)	10 (50%)	9 (45%)	20 (100%)
2	Pelayanan yang mudah diakses	-	13 (65%)	7 (35%)	20 (100%)
3	Pelayanan yang mudah dimengerti	1 (5%)	11 (55%)	8 (40%)	20 (100%)
4	Menyediakan informasi secara memadai	2 (10%)	10 (50%)	8 (40%)	20 (100%)
Jumlah		4	44	32	80
Rata-rata		1	11	8	20
Persentase		5%	55%	40%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Transparansi, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 5%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 55%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) dalam indikator Transparansi Cukup Baik dengan persentase 55%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Zakri, S.Pd selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mengenai indikator Transparansi, beliau menjelaskan bahwa :

“Mengenai indikator transparansi, Pelayanan dilakukan melalui SOP (Standar Operasional Prosedur) yang menjadi mekanisme atau alur agar prosedur 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 dasar hukum, syarat administrasi dan lainnya. (Wawancara : Rabu, 31 Maret 2021).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator transparansi, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian pelayanan terbuka, mudah diakses, mudah dimengerti dan menyediakan informasi secara memadai untuk masyarakat. Dalam hal transparansi belum cukup memadai, karena informasi pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP tidak sesuai ketentuan dalam hal ini menurut SOP (Standar Pelayanan Prosedur) yang di buat oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Karena penyelesaian berkas selama 14 hari kerja dan kenyataan informasi yang peneliti temukan 60 hari – 90 hari kerja.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Transparansi dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berada pada kategori Cukup Baik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 3 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Akuntabilitas, yang terdiri dari tiga item yang dinilai yaitu Prinsip prosedur pelayanan yang sederhana, Ketepatan waktu pelayanan dan Biaya dalam pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Akuntabilitas terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	2	3	4	5	6
1	Prinsip prosedur pelayanan yang sederhana	3 (100%)	-	-	3 (100%)
2	Ketepatan waktu pelayanan	2	1	-	3

		(66,7%)	(33,3%)		(100%)
1	2	3	4	5	6
3	Biaya dalam pelayanan	3 (100%)	-	-	3 (100%)
	Jumlah	8	1	-	9
	Rata-rata	2,7	0,3	-	3
	Persentase	88,9%	11,1%	-	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 3 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Akuntabilitas, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 88,9%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 11,1%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Akuntabilitas hasilnya Baik dengan persentase 88,9%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Akuntabilitas, yang terdiri dari tiga item yang dinilai yaitu Prinsip prosedur pelayanan yang sederhana, Ketepatan waktu pelayanan dan Biaya dalam pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Akuntabilitas terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Prinsip prosedur pelayanan yang sederhana	5 (25%)	10 (50%)	5 (25%)	20 (100%)
2	Ketepatan waktu pelayanan	-	13 (65%)	7 (35%)	20 (100%)
3	Biaya dalam pelayanan	1 (5%)	7 (35%)	12 (60%)	20 (100%)
Jumlah		6	30	24	60
Rata-rata		2	10	8	20
Persentase		10%	50%	40%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Akuntabilitas, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 10%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 50%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) dalam indikator Akuntabilitas hasilnya Cukup Baik dengan persentase 50%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan responden masyarakat terhadap studi pelayanan E-KTP di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Tabel V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Akuntabilitas terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Prinsip prosedur pelayanan yang sederhana	2 (20%)	10 (50%)	8 (30%)	20 (100%)
2	Ketepatan waktu pelayanan	1 (10%)	12 (60%)	7 (30%)	20 (100%)
3	Biaya dalam pelayanan	-	11 (55%)	9 (45%)	20 (100%)
Jumlah		3	33	24	60
Rata-rata		1	11	8	20
Persentase		5%	55%	40%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Akuntabilitas, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 5%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 55%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) dalam indikator Akuntabilitas Cukup Baik dengan persentase 55%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Zakri, S.Pd selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mengenai indikator Akuntabilitas, beliau menjelaskan bahwa :

“Mengenai indikator akuntabilitas, Pelayanan yang kami berikan sangat sederhana dan mudah, mengenai waktu pelayanan terdapat kendala jaringan atau system saja dan itupun tidak terlalu sering terjadi, mengenai biaya semua pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir gratis tidak ada dipungut biaya apapun. (Wawancara : Rabu, 31 Maret 2021).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Akuntabilitas, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian prosedur pelayanan sederhana, ketepatan waktu pelayanan, dan biaya dalam pelayanan. Dalam hal akuntabilitas belum cukup memadai, karena peneliti mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan dan waktu pengurusan Kartu Keluarga dan E-KTP tidak sesuai dengan 14 hari kerja yang telah diberitahukan kepada masyarakat dan peneliti juga melihat langsung masih adanya oknum yang melakukan pungutan liar terhadap pengurusan pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Akuntabilitas dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berada pada kategori Cukup Baik.

3. Kondisional

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

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 3 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Kondisional, yang terdiri dari dua item

yang dinilai yaitu Sikap ramah dan sopan pegawai dan tindakan cepat pegawai kepada masyarakat jika membutuhkan pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.16 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kondisional terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Sikap ramah dan sopan pegawai	3 (100%)	-	-	3 (100%)
2	Tindakan cepat pegawai kepada masyarakat jika membutuhkan pelayanan	3 (100%)	-	-	3 (100%)
Jumlah		6	-	-	6
Rata-rata		3	-	-	3
Persentase		100%	-	-	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 3 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Kondisional, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 100%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 0%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Kondisional hasilnya Baik dengan persentase 100%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67%-100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis

Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Kondisional, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu Sikap ramah dan sopan pegawai dan tindakan cepat pegawai kepada masyarakat jika membutuhkan pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.17 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator kondisional terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Sikap ramah dan sopan pegawai	2 (10%)	12 (60%)	6 (30%)	20 (100%)
2	tindakan cepat pegawai kepada masyarakat jika membutuhkan pelayanan	2 (10%)	10 (50%)	8 (40%)	20 (100%)
Jumlah		4	22	14	40
Rata-rata		2	11	7	20
Persentase		10%	55%	35%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kondisional, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 10%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 55%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 35%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) dalam indikator Kondisional Cukup Baik dengan persentase 55%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden

masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan responden masyarakat terhadap studi pelayanan E-KTP di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Tabel V.18 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kondisional terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Sikap ramah dan sopan pegawai	2 (10%)	14 (70%)	4 (20%)	20 (100%)
2	tindakan cepat pegawai kepada masyarakat jika membutuhkan pelayanan	4 (20%)	10 (50%)	6 (30%)	20 (100%)
Jumlah		6	24	10	40
Rata-rata		3	12	5	20
Persentase		15%	60%	25%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kondisional, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 15%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 60%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 25%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) dalam indikator Kondisional Cukup Baik dengan persentase 60%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden

masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Zakri, S.Pd selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mengenai indikator Kondisional, beliau menjelaskan bahwa :

“Mengenai indikator kondisional, seluruh pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir 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. (Wawancara : Rabu, 31 Maret 2021).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kondisional, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian sikap ramah dan sopan pegawai dan tindakat cepat pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dalam hal kondisional belum cukup memadai, karena peneliti mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa ada sebagaian pegawai yang kurang ramah dalam arti membentak dan tidak senyum dalam penyampaian informasi terkait proses prosedur administrasi. Tindakan cepat yang diberikan pegawai tergantung situasi dan kondisi mereka, terkadang ada juga pegawai yang tidak berada diruangan disaat jam kerja.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kondisional dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berada pada kategori Cukup Baik.

4. Partisipatif

Partisipatif yaitu, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 3 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Partisipatif, yang terdiri dari tiga item yang dinilai yaitu, Pelayanan yang memerhatikan kebutuhan masyarakat, Pelayanan yang memerhatikan harapan masyarakat dan pelayanan yang memerhatikan aspirasi masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.19 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Partisipatif terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Pelayanan yang memerhatikan kebutuhan masyarakat	3 (100%)	-	-	3 (100%)
2	Pelayanan yang memerhatikan harapan masyarakat	3 (100%)	-	-	3 (100%)
3	pelayanan yang memerhatikan aspirasi masyarakat	3 (100%)	-	-	3 (100%)
Jumlah		9	-	-	9
Rata-rata		3	-	-	3
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 3 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Partisipatif, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 100%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 0%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Partisipatif hasilnya Baik dengan persentase 100 %, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Partisipatif, yang terdiri dari tiga item yang dinilai yaitu, Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat, Pelayanan yang memperhatikan harapan masyarakat dan pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.20 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Partisipatif terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	2	3	4	5	6
1	Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat	2 (10%)	6 (30%)	12 (60%)	20 (100%)
1	2	3	4	5	6

2	Pelayanan yang memperhatikan harapan masyarakat	4 (20%)	10 (50%)	6 (30%)	20 (100%)
3	pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat	3 (15%)	11 (55%)	6 (30%)	20 (100%)
Jumlah		9	27	24	60
Rata-rata		3	9	8	20
Persentase		15%	45%	40%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Partisipatif, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 15%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 45%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) dalam indikator Partisipatif, Cukup Baik dengan persentase 45%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan responden masyarakat terhadap studi pelayanan E-KTP di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Tabel V.21 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Partisipatif terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat	1 (5%)	9 (45%)	10 (50%)	20 (100%)
2	Pelayanan yang memperhatikan harapan masyarakat	3 (15%)	10 (50%)	7 (35%)	20 (100%)
3	pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat	2 (10%)	11 (55%)	7 (35%)	20 (100%)
Jumlah		6	30	24	60
Rata-rata		2	10	8	20
Persentase		10%	50%	40%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Partisipatif, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 10%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 50%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) dalam indikator Partisipatif, Cukup Baik dengan persentase 50%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Zakri, S.Pd selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mengenai indikator Partisipatif, beliau menjelaskan bahwa :

“Mengenai indikator partisipatif, partisipasi kami sangat besar kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan disamping itu juga kami

memperhatikan pelayanan yang seperti apa masyarakat harapkan, jika ada kritik pun dari masyarakat kami siap menerima dan terbuka kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir. (Wawancara : Rabu, 31 Maret 2021).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Partisipatif, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan. Dalam hal partisipatif belum cukup memadai, karena peneliti mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa pegawai kurang memperhatikan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang pegawai berikan, contohnya waktu dalam pengurusan administrasi tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan beberapa krikitan yang diberikan masyarakat untuk pegawai agar pelayanan lebih baik belum dilakukan sepenuhnya.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisisioner, hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Partisipatif dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berada pada kategori Cukup Baik.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan Hak yaitu, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya Golongan dan Status sosial

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden pegawai yang berjumlah 3 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Kesamaan Hak, yang terdiri dari dua item

yang dinilai yaitu, Tidak diskriminasi terhadap golongan dan Tidak diskriminasi terhadap status sosial. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.22 : Distribusi Tanggapan Responden Pegawai mengenai Indikator Kesamaan Hak terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	2	3	4	5	6
1	Tidak diskriminasi terhadap golongan	3 (100%)	-	-	3 (100%)
1	2	3	4	5	6
2	Tidak diskriminasi terhadap status sosial	3 (100%)	-	-	3 (100%)
Jumlah		6	-	-	6
Rata-rata		3	-	-	3
Persentase		100%	0%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 3 responden pegawai terhadap item yang dinilai dalam indikator Kesamaan Hak, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 100%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 0%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 0%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Kesamaan Hak hasilnya Baik dengan persentase 100%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden pegawai. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan dari responden Masyarakat yang berjumlah 20 orang responden terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dalam indikator Kesamaan Hak, yang terdiri dari dua item yang dinilai yaitu, Tidak diskriminasi terhadap golongan dan Tidak diskriminasi terhadap status sosial. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.23 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kesamaan Hak terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Tidak diskriminasi terhadap golongan	4 (20%)	10 (50%)	6 (30%)	20 (100%)
2	Tidak diskriminasi terhadap status sosial	2 (10%)	8 (40%)	10 (50%)	20 (100%)
Jumlah		6	18	16	40
Rata-rata		3	9	8	20
Persentase		15%	45%	40%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kesamaan Hak, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 15%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 45%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 40%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) dalam indikator Kesamaan Hak, Cukup Baik dengan persentase 45%, ini dibuktikan dengan hasil kuisisioner pada responden

masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui jawaban atau tanggapan responden masyarakat terhadap studi pelayanan E-KTP di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

Tabel V.24 : Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat mengenai Indikator Kesamaan Hak terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)

No	Item Penilaian	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Tidak diskriminasi terhadap golongan	2 (10%)	10 (50%)	8 (40%)	20 (100%)
2	Tidak diskriminasi terhadap status sosial	2 (10%)	12 (60%)	6 (30%)	20 (100%)
Jumlah		4	22	14	40
Rata-rata		2	11	7	20
Persentase		10%	55%	35%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian 2021.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban dari 20 responden masyarakat terhadap item yang dinilai dalam indikator Kesamaan Hak, jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing kategori penilaian yang terdiri dari : Baik dengan jumlah persentase 10%, Cukup Baik dengan jumlah persentase 55%, dan Kurang Baik dengan jumlah persentase 35%.

Dari data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa jawaban masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) dalam indikator Kesamaan Hak, Cukup Baik dengan persentase 55%, ini dibuktikan dengan hasil kuisioner pada responden

masyarakat. Sesuai dengan penjelasan diawal tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Sementara dari hasil wawancara dengan Bapak Zakri, S.Pd selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis mengenai indikator Kesamaan Hak, beliau menjelaskan bahwa :

“Mengenai indikator kesamaan hak, bahwasannya kami tidak membedakan dalam memberikan pelayanan. Tugas kami selaku pelayan masyarakat memberikan pelayanan sebagaimana ketentuan yang ada terutama dalam penerimaan dan penyelesaian administrasi, dimana pelayanan yang dilakukan berdasarkan mekanisme pelayanan yang ada, jadi kami menyamaratakan semua kepada masyarakat yang akan meminta pelayanan. Untuk kesamaan hak yang diterima oleh masyarakat yang mngurus Kartu Keluarga dan E-KTP semua sama, karena berkas yang masuk kepada kami di proses berdasarkan jadwal permohonan yang ada. dalam proses pelayanan administrasi kami tetap mengacu pada mekanisme pelayanan yang kami buat sehingga setiap pemohon atau masyarakat mendapatkan haknya mengikuti alur atau mekanisme tersebut dan apabila ada prosedur, ketentuan ataupun pegawai kami yang melakukan kesalahan ataupun melanggar ketentuan tersebut kami siap untuk dilaporkan. (Wawancara : Rabu, 31 Maret 2021).

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kesamaan Hak, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan. Dalam hal kesamaan hak belum cukup memadai, karena peneliti melihat adanya terjadi perbedaan pelayanan yang diberikan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir, antara status sosial dan golongan di dalam pelayanan,

yaitu dimana masyarakat yang berpakaian dinas lebih diutamakan dari pada masyarakat biasa.

Sehingga berdasarkan hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat melalui kuisioner, hasil wawancara dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan hasil observasi peneliti dilapangan, maka dapat disimpulkan bahwa indikator Kesamaan Hak dalam penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) berada pada kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Pegawai mengenai penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.25 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Transparansi	2,75 (91,7%)	0,25 (8,3%)	-	3
2	Akuntabilitas	2,7 (90%)	0,3 (10%)	-	3
3	Kondisional	3 (100%)	-	-	3
4	Partisipatif	3 (100%)	-	-	3
5	Kesamaan Hak	3 (100%)	-	-	3
Jumlah		14,45	0,55	-	15
Rata-rata		2,89	0,11	-	3
Persentase		96,3%	3,7%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden Pegawai terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) diatas, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 96,3%, untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 3,7%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah sebesar 0%, dari total keseluruhan responden Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sebanyak 3 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden Pegawai terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP) dikategorikan Baik dengan total persentase sebesar 96,3%. Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 67% - 100% masuk dalam kategori Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat mengenai penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.26 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga)

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Transparansi	2 (10%)	10 (50%)	8 (40%)	20
2	Akuntabilitas	2 (10%)	10 (50%)	8 (40%)	20
3	Kondisional	2 (10%)	11 (55%)	7 (35%)	20

1	2	3	4	5	6
4	Partisipatif	3 (15%)	9 (45%)	8 (40%)	20
5	Kesamaan Hak	3 (15%)	9 (45%)	8 (40%)	20
Jumlah		12	49	39	100
Rata-rata		2,4	9,8	7,8	20
Persentase		12%	49%	39%	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) diatas, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 12%, untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 49%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah sebesar 39%, dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 20 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden Masyarakat terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga) dikategorikan Cukup Baik dengan total persentase sebesar 49%. Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Selanjutnya untuk mengetahui hasil rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat mengenai penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.27 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat Terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP)

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Transparansi	1 (5%)	11 (55%)	8 (40%)	20
2	Akuntabilitas	1 (5%)	11 (55%)	8 (40%)	20
3	Kondisional	3 (15%)	12 (60%)	5 (25%)	20
4	Partisipatif	2 (10%)	10 (50%)	8 (40%)	20
5	Kesamaan Hak	2 (10%)	11 (55%)	7 (35%)	20
Jumlah		9	55	36	100
Rata-rata		1,8	11	7,2	20
Persentase		9%	55%	36%	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat terhadap Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) diatas, untuk kategori penilaian Baik yaitu sebesar 9%, untuk kategori penilaian Cukup Baik adalah sebesar 55%, dan untuk kategori penilaian Kurang Baik adalah sebesar 36%, dari total keseluruhan responden masyarakat sebanyak 20 orang.

Dari hasil tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa jawaban responden Masyarakat terhadap penelitian Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan E-KTP) dikategorikan Cukup Baik dengan total persentase sebesar 55%. Sesuai dengan penjelasan diawal pada bab dua tentang persentase sebesar 34% - 66% masuk dalam kategori Cukup Baik.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator transparansi, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan. Dalam hal transparansi belum cukup memadai, karena informasi pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP tidak sesuai ketentuan dalam hal ini menurut SOP (Standar Pelayanan Prosedur) yang di buat oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil kecamatan Pinggir Kabupaten

Bengkalis. Karena penyelesaian berkas selama 14 hari kerja dan kenyataan informasi yang peneliti temukan 60 hari – 90 hari kerja.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Akuntabilitas, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian prosedur pelayanan sederhana, ketepatan waktu pelayanan, dan biaya dalam pelayanan. Dalam hal akuntabilitas belum cukup memadai, karena peneliti mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa prosedur pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan dan waktu pengurusan Kartu Keluarga dan E-KTP tidak sesuai dengan 14 hari kerja yang telah diberitahukan kepada masyarakat dan biaya gratis dalam pelayanan administrasi.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kondisional, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan seperti item penilaian sikap ramah dan sopan pegawai dan tindakat cepat pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dalam hal kondisional belum cukup memadai, karena peneliti mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa ada sebagian pegawai yang kurang ramah dalam arti membentak dan tidak senyum dalam penyampaian informasi terkait proses prosedur administrasi. Tindakan cepat yang diberikan pegawai tergantung situasi dan kondisi mereka, terkadang ada juga pegawai yang tidak berada diruangan disaat jam kerja.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Partisipatif, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum terlaksana sepenuhnya dilapangan. Dalam hal partisipatif belum cukup memadai, karena peneliti mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa pegawai kurang memperhatikan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang pegawai berikan, contohnya waktu dalam pengurusan administrasi tidak sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan beberapa krikitan yang diberikan masyarakat untuk pegawai agar pelayanan lebih baik belum dilakukan sepenuhnya.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang peneliti lakukan mengenai indikator Kesamaan Hak, peneliti melihat masih ada item penilaian yang belum

terlaksana sepenuhnya dilapangan. Dalam hal kesamaan hak belum cukup memadai, karena peneliti melihat adanya terjadi perbedaan pelayanan yang diberikan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir, antara status sosial dan golongan di dalam pelayanan, yaitu dimana masyarakat yang berpakaian dinas lebih diutamakan dari pada masyarakat biasa.

C. Faktor Penghambat Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)

Hambatan merupakan suatu rintangan ataupun tantangan kesulitan yang dirasakan saat melaksanakan suatu tugas atau tanggung jawab, hambatan biasanya juga bisa dikenal dengan masalah yang dihadapi. Hambatan bisa menjadi penyebab yang akan mempengaruhi suatu pelayanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi. Dalam hal ini adapun yang menjadi faktor penghambat Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis adalah sebagai berikut :

1. Masih kurangnya kedisiplinan pegawai terhadap pelayanan kepada masyarakat, sehingga menyebabkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang optimal dan cenderung lambat, yakni pekerjaan yang seharusnya selesai dalam 14 hari, realitanya 60 hari kerja sampai 90 hari kerja, seperti dalam pengurusan pembuatan KTP-elektronik.
2. Adanya biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang seharusnya tidak dikenakan biaya, pungutan atau retribusi.
3. Kurangnya pengawasan dari Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir yang melakukan pungutan liar terhadap masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan E-KTP.

4. Masih rendahnya pelayanan pegawai dalam prosedur pelayanan pembuatan KK atau perubahan KK, seperti memberikan informasi belum merata dan belum semua masyarakat mengetahui persyaratan untuk mengurus pembuatan KK atau perubahan KK. Dan juga kurangnya sosialisasi pegawai dengan masyarakat Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, sehingga menyebabkan masyarakat tidak menyadari pentingnya memiliki KK atau melakukan perubahan KK.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat menarik kesimpulan dan saran-saran. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa “Analisis Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis (Studi Pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP)” yaitu cukup baik. Kesimpulan ini didasarkan dari hasil pengukuran masing-masing indikator berikut ini :

1. Transparansi dalam proses pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP perlu ditingkatkan dengan membuka jaringan informasi pelayanan.
2. Akuntabilitas dalam proses pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP perlu ditingkatkan terutama konsekuensi terhadap peraturan yang ada sehingga tercipta akselerasi pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP yang lebih baik kepada masyarakat.
3. Kondisional dalam proses pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP perlu ditingkatkan melalui peninjauan kembali SOP (Standar Operasional Prosedur) bagi pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP menyangkut batas waktu penyelesaian berkas Kartu Keluarga dan E-KTP.
4. Partisipatif dalam proses pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP perlu ditingkatkan karena pegawai belum mampu memenuhi aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.
5. Kesamaan hak dalam proses pelayanan Kartu Keluarga dan E-KTP perlu ditingkatkan, agar kepercayaan masyarakat terhadap tugas pelayanan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, terutama dalam hal tidak membedakan golongan dan status sosial apapun kepada masyarakat yang meminta pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas

6. Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.

B. Saran

Untuk dapat meningkatkan pelayanan pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis selaku pimpinan dan mengawasi kinerja pegawai, sebaiknya melakukan evaluasi terkait masalah pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan E-KTP, tujuannya agar terciptanya pelayanan yang diinginkan semua pihak.
2. Perlunya teguran atau tindakan tegas terhadap pegawai yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan E-KTP, untuk menjaga nama baik Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Kecamatan Pinggir.
3. Perlunya informasi yang jelas kepada masyarakat terhadap persyaratan dan waktu penyelesaian pengurusan Kartu Keluarga dan E-KTP.
4. Perlunya sopan dan ramah pegawai kepada masyarakat terkait penyampaian informasi prosedur administrasi kependudukan kepada masyarakat yang meminta pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, dan Ratminto 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Andry, Hendry dan A. Tarmizi Yusa. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh.
- Chang, Wiliam, 2014. *Metodologi Penulisan Ilmiah*. Jakarta, Erlangga.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; PT Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Giava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Indihono, Dwiyanto. 2009 *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Kencana Syafie, Inu, 2015. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Kencana Syafiie, Inu, 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta, Bumi Aksara
- Litijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyadi, Deddy. dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung; Alfabeta
- Maksudi, Beddy Iriawan. 2018. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers.

Napitupulu, Paiman, 2014. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung, PT Alumni.

Pasolong, Herbani. 2008 *Teori Administrasi*. Bandung, Alfabeta.

Poltak, Lijan. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Alfabeta, Makasar.

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.

Sukarna, 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung, Mandar Maju.

Wasistiono, Sadu dan Rauf, Rahyunir. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung; CV. Indra Prahasta

Zulkifli, dan Nurmasari, 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru, Marpoyan Tujuh

Dokumen:

Buku pedoman Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa FISIPOL UIR.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
Undang-undang Republik Indonesia, paragraf 3 Pasal 27 tahun 2019
tentang : Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor 02 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang : Pelayanan Publik.

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah