

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN KARTU  
KELUARGA OLEH UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS  
KEPENDUDUKAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN ROKAN IV**

**KOTO KABUPATEN ROKAN HULU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Srata Satu Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau**



Oleh:

**IPRO AINI**  
**177310542**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

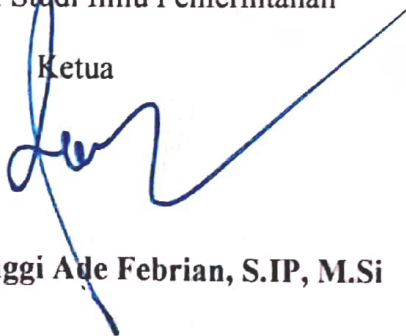
Nama : Ipro Aini  
NPM : 177310542  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu

Format Sistematika dan pembahasan masing – masing bab dan sub-bab dalam naskah 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 komprehensif.

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua



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

Pekanbaru, 26 juli 2021

Pembimbing



**Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si**



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Ipro Aini  
NPM : 177310542  
Program Studi : Ilmu pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dapat menyetujui dan menerimannya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

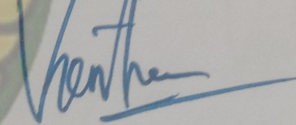
Pekanbaru, 26 Agustus 2021

Ketua,



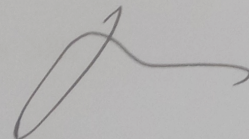
Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si

Sekretaris,



Sylvina Rusadi, S.Sos, M.Si


Anggota



Dra. Hj. Monalisa, M.Si

Mengetahui

Wakil Dekan I Bidang Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si



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

---

---


**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor 123 /UIR-Fs/Kpts/2021 tanggal 11 Agustus 2021 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 12 Agustus 2021 jam 10.00 - 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Ipro Ani  
NPM : 177310542  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S 1)  
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.**

Nilai Ujian : Angka : " 91 " ; Huruf : " A- "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Arif Rahman Hakim, S.IP., M.Tr. IP	Notulen	4. 

Pekanbaru, 12 Agustus 2021  
An. Dekan  
  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**NOMOR : 123 /UIR-FS/KPTS/2021**  
**TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

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

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

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

**MEMUTUSKAN**

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

Nama : **Ipro Aini**  
N P M : **177310542**  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : *Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.*

**Struktur Tim :**

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 1. Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si         | Sebagai Ketua merangkap Penguji      |
| 2. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.           | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dra. Hj. Monalisa, M.Si,                | Sebagai Anggota merangkap Penguji    |
| 4. Arif Rahman hakim, S.IP., M., Tr., M.IP | Notulen                              |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 11 Agustus 2021  
Dekan  
**Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.**

Disampaikan Kepada :  
h. Bapak Rektor UIR  
h. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR  
h. Ketua Prodi.....  
r s i p -----sk.penguji-----



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ipro Aini  
Npm : 177310542  
Program Studi : Ilmu pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat syahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

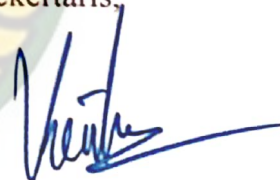
Pekanbaru, 26 Agustus 2021

Ketua,



**Dr. Sri Maulidiah, S.Sos, M.Si**

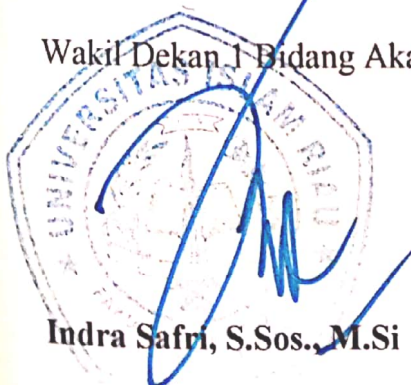
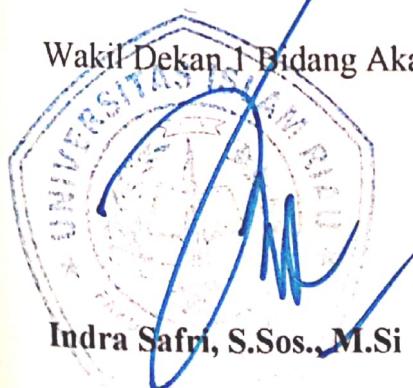
Sekretaris,



**Sylvina Rusadi, S.Sos, M.Si**

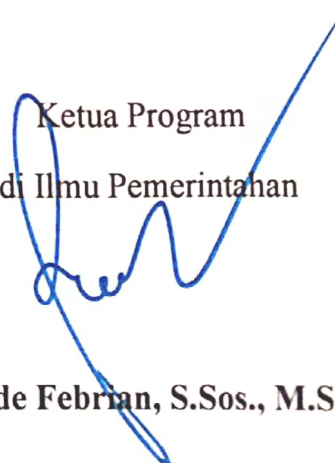
Turut Menyetujui

Wakil Dekan 1 Bidang Akademik



**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

Ketua Program  
Studi Ilmu Pemerintahan



**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.Sos., M.Si**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan hasil penelitian ini dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu”**. Shalawat dan salam tidak lupa penulis hantarkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang mana berkat berjuang beliau kita dapat merasakan dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu semua kritikan dan saran akan diterima dengan besar hati. Dalam penyelesaian Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dorongan, bimbingan, bantuan dari berbagai pihak. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, karunia dan petunjuknya kepada kita semua. Mudah-mudahan Skripsi ini bermanfaat. Amin Ya Robbal Alamin.

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang telah memberikan fasilitas, sarana dan prasarana bagi penulis untuk belajar.
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.

4. Ibuk Dr. Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis
6. Seluruh Staff, Karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu segala keperluan sehingga penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah ini tepat waktu.
7. Terkhusus saya persembahkan untuk Ayahanda Zeil arief, Ibunda Endang murniza, adek saya salsabhila dan Alzena tri zelen beserta keluarga besar yang tak henti-hentinya memberikan doa, motivasi dan dukungan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan studi.
8. Dan untuk teman-teman seperjuangan yang telah memberikan bantuan, semangat dan saran kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, karunia dan petunjuknya kepada kita semua. Mudah-mudahan Usulan Penelitian ini bermanfaat. Amin Ya Robbal Alamin.

Pekanbaru, 27 juli 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	
KATA PENGANTAR .....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
SURAT PERNYATAAAN.....	
<b>BAB I.....</b>	
PENDAHULUAN .....	1
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	16
Tujuan Penelitian.....	.16
Manfaat Penelitian.....	.17
<b>BAB II.....</b>	.....19
STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	.....19
Studi Kepustakaan.....	.....19
Pemerintahan.....	.....19
Pelayanan.....	.....30

Pelayanan Publik.....	35
Kualitas Pelayanan.....	36
Pelayanan Prima.....	37
Kecamatan.....	40
Administrasi Kependudukan.....	4
1	
Penelitian Terdahulu.....	46
Kerangka Pikir.....	49
Konsep Operasional.....	50
<b>BAB III.....</b>	<b>54</b>
METODE PENELITIAN.....	54
Tipe Penelitian.....	54
Lokasi Penelitian.....	54
Informan Penelitian.....	55
Teknik Penarikan Informan.....	56



Jenis dan Sumber Data.....	56
Teknik Pengumpulan Data.....	57
Wawancara.....	57
Observasi.....	58
Dokumentasi.....	59
Teknik Analisis Data.....	59
<b>BAB IV</b> .....	61
A. Kondisi geografis dan demografis kabupaten Rokan Hulu.....	61
B. Gambaran umum UPTD.....	65
<b>BAB V</b> .....	69
A. Kualitas pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga di kantor unit teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan rokan IV koto Kabupaten rokan hulu.....	69
B. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kecamatan rokan IV koto kabupaten rokan hulu.....	103
<b>BAB VI</b> .....	104
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	105

**DAFTAR**

**PUSTAKA.....106**



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

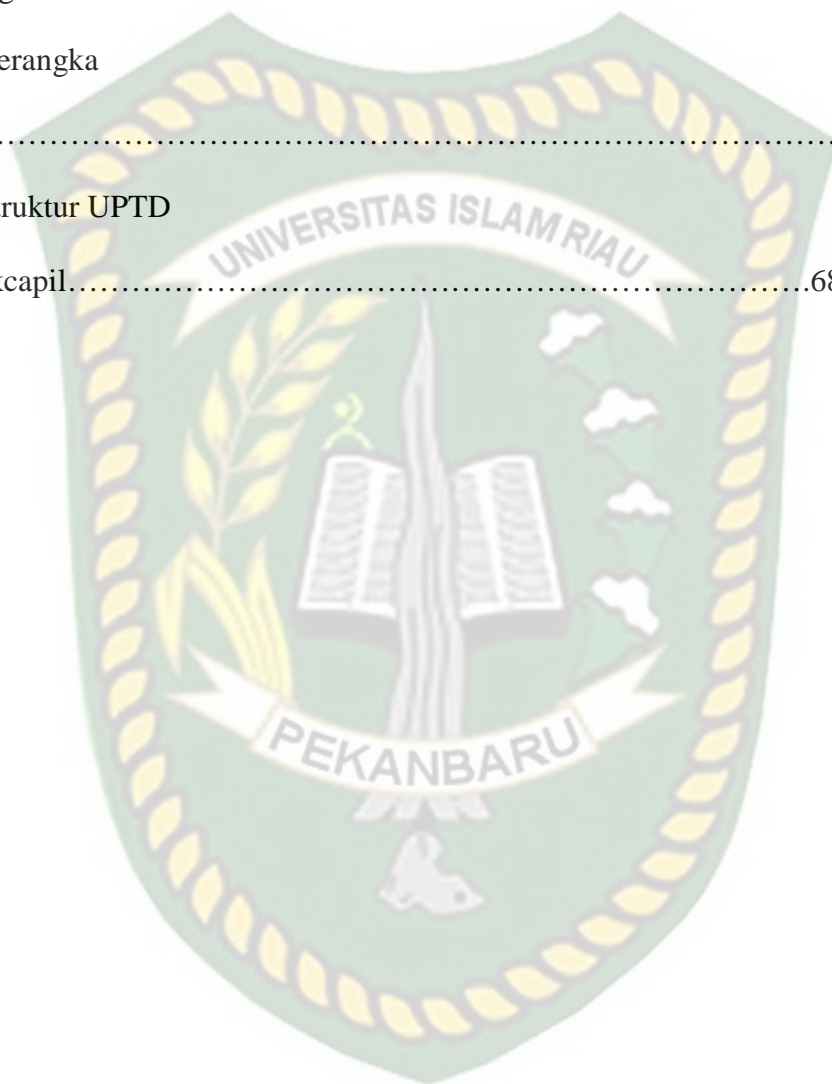


## DAFTAR TABEL

1.1 Nama desa/kelurahan dan jumlah penduduk di kecamatan Rokan IV koto per 10 desember 2020.....	8
1.2 Jenis pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada updt kependu dukan dan pencatatan rokan IV koto.....	12
1.3 Jumlah masyarakat pengurusan kartu keluarga di updt disdukcapil tahun 2019-2020	
2.1 penelitian terdahulu tentang pelayanan pengurusan kartu keluarga pada kantor updt	
.....	4
5	
2.2 Operasional Variabel.....	52
3.1 tabel informan	
.....	53
4.1 Jumlah penduduk kabupaten rokan hulu berdasarkan jenis kelamin.....	64
5.1 Tabel identitas informan.....	70

## DAFTAR GAMBAR

1.4. Alur proses pembuatan kartu keluarga.....	15
2.1. Kerangka piker.....	47
4.1. Struktur UPTD disdukcapil.....	68





## DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 : Pedoman wawancara

lampiran2 : SK pembimbing

lampiran 3 : Dokumentasi

lampiran 4 : surat rekomendasi dinas penanaman modal dan pelayanan satu pintu provinsi riau

lam piran 5 : surat PDMTSP



**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Oleh Unit  
Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Di Kecamatan  
Rokan IV Koto  
Kabupaten Rokan Hulu**

**ABSTRAK**

**Oleh:**

Ipro Aini

Masalah penelitian ini dapat dilihat dari kondisi kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga terdapat beberapa masalah yaitu proses penerbitan KK itu melebihi waktu yang sudah ditetapkan yaitu 14 hari kerja pada kenyataannya penerbitan KK itu lebih dari satu bulan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga oleh UPTD Kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Untuk menganalisis masalah yang ada peneliti menggunakan teori Zeithml dengan Indikator yang ditetapkan yakni *Tangibles*, *Rehability*, *Responsive*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Adapun metode penelitian yang saya gunakan yaitu deskriptif kualitatif, dengan penetapan informan melalui teknik *snowball sampling*. Pengumpulan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian bahwa pelayanan Kartu Keluarga sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan bahwa masyarakat dalam sarana dan prasarana kurang memadai. Dari lima indikator yang diteliti terdapat indikator *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, sementara indikator *tangible* belum memadai dikarenakan fasilitas pendukung pelayanan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto belum memadai dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kendala yang dihadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto ialah sarana prasarana yang kurang memadai.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pengurusan Kartu Keluarga, UPTD Disdukcapil



***Quality of Public Service in Managing Family Cards by the Technical  
Implementation Unit of the Civil registration Service in Rokan IV Koto District,  
Rokan Hulu Regency***

**ABSTRACT**

**IPRO AINI**

*The problem of this research can be seen from the condition of the quality of publik service in the management of the family card, there are several problems, namely the process of issuing KK that exceeds the time that has been set, namely 14 working days, in fact the issuance of KK is more than one month. The purpose of this study was to determine the quality of public service in managing Family Cards by the Technical Implementation Unit of the Civil Registration Population Service in Rokan IV Koto District, Rokan Hulu Regency. To find out the inhibiting factors in the quality of public services in managing Family Cards by the UPTD for population and Civil Registration, Rokan IV Koto District, Rokan Hulu Regency. To analyze the existing problems, the researcher uses the Zeithml theory with established indicators, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. as for the research method that I use is descriptive, with the determination of informants trough snowball sampling technique. Collecting through observation, interviews, and documentation. The results showed that the Family Card servise had been carried out in accordance with the provisions that the community had inadequate facilities and infrastructure. Of the five indicators studied, there are indicators of reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while tangible indicators are not adequate because the service support facilities for the UPT Departement on Population and Civil Registration of Rokan IV Koto District are not adequate and satrisfying the community. This is because there is no air conditioner or fan in the service room. The obstacle faced in realizing better services at the Population and Civil registration Service Unit of the Rokan IV Koto District was inadequate infrastructure.*

**Keywords:** *Service Quality, Family Card Management, UPTD Disdukcapil.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Dari pembukaan UUD 1945 tersebut jelas bahwa pemerintah pada umumnya menggerakkan pelayanan umum, pengaturan dan perlindungan masyarakat serta pembangunan dan pengembangan. Sedangkan tugas dan kewajiban pemerintah adalah membuat regulasi tentang pelayanan umum, pengembangan sumber daya produktif melindungi ketentraman dan ketertiban masyarakat, pelestarian nilai-nilai sosial kultural, kesatuan dan persatuan nasional, pelestarian lingkungan hidup, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mendukung pembangunan nasional dan mengembangkan kehidupan berbangsa bernegara dan masyarakat berdasarkan Pancasila serta menjaga tegak, lestari dan utuhnya Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat dalam pasal 1 ayat 14 dan 15 menyatakan bahwa :

(14) Urusan Pemerintahan Wajib adalah Urusan Pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah.

(15) Urusan Pemerintahan Pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah.

Selanjutnya soal urusan wajib dan pilihan tersebut diatur oleh lebih terperinci dalam Pasal 12 ayat(1,2 dan 3) yang berbunyi :

(1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi :

- a. Pendidikan;
- b. Kesehatan;
- c. Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang;
- d. Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman;
- e. Ketenteraman , Ketertiban Umum, dan Perlindungan Masyarakat;
- f. Sosial

(2) Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) yang meliputi :

- a. Tenaga Kerja
- b. Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
- c. Pangan

- d. Pertanahan
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil**
- g. Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
- h. Perhubungan
- i. Komunikasi dan Informatika
- j. Koperasi Usaha Kecil dan Menengah
- k. Penanaman Modal
- l. Kepemudaan dan Olahraga
- m. Statistic
- n. Persandian
- o. Kebudayaan
- p. Kepustakaan dan
- q. Kearsipan.

(3) Urusan Pemerintahan Pilihan sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 11 ayat (1) meliputi :

- a. Kelautan dan Perikanan
- b. Pariwisata
- c. Pertanian
- d. Kehutanan
- e. Energy dan Sumber Daya Mineral
- f. Perdagangan
- g. Perindustrian dan
- h. Transmigrasi

Dari penjelasan urusan yang disebutkan di atas salah satu urusan pemerintahan adalah urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam peraturan pemerintah pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah “bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah mencabut Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi Perangkat Daerah. Pertimbangan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah adalah untuk melaksanakan ketentuan Pasal 232 ayat (1) undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, perlu menetapkan Peraturan Pemerintah tentang Perangkat Daerah. Dalam Peraturan Pemerintah itu dijelaskan, bahwa Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan



dan kesejahteraan masyarakat daerah. Asas penyelenggaraan pemerintah daerah seperti yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah adalah terdiri atas desentralisasi, asas desentralisasi dan tugas pembantuan. Sebagai konsekuensi dari salah satu asas tersebut yaitu asas desentralisasi, maka akan diadakan otonomi daerah. Adanya otonomi daerah maka dibentuklah daerah otonom, maupun daerah Provinsi maupun daerah Kabupaten. Daerah otonomi sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berwenang dan kewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan Kesatuan Negara Indonesia, sesuai dengan peraturan perundang-undangan berlaku.

”Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Dalam Pelayanan Publik terdapat pengertian tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Undang-undang nomor 25 Tahun 2009, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan tugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur,

jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2014 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu Dalam pemberian layanan ada 3 (tiga) hal penting yang patut kita ketahui dalam proses layanan, yaitu:

1. Penyedia Layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
2. Penerima Layanan (*service receiver*) adalah mereka yang di sebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan adalah jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan antara lain pemberian dalam bentuk jasa atau barang.

Oleh karena itu, pelayanan perlu mendapatkan perhatian, mengingat permasalahan yang sederhana tetapi berdampak luas terhadap menurunnya tingkat



kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat umumnya masih sanksi dengan keikhlasan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan. Sanksi tersebut dapat dilihat dari masih banyaknya berbagai permasalahan kepentingan masyarakat yang belum terselesaikan. Dalam sistem administrasi pemerintah, pada dasarnya disediakan pedoman pelayanan minimal. Sistem tersebut yang melahirkan prosedur kerja yang pada dasarnya memudahkan setiap aparat dalam melaksanakan tugas. Dengan prosedur tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

Dalam menyelenggarakan kewenangan pada bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu membuat pelaksana teknis dinas (UPTD) di beberapa kecamatan untuk memperpendek jarak birokrasi administrasi.

Kecamatan Rokan IV Koto merupakan sebuah Kecamatan yang berada di Kabupaten Rokan Hulu dengan luas 871,16 km dan memiliki 14 Desa/Kelurahan. Berikut nama-nama desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Rokan IV Koto:

Tabel I.1 Nama Desa/Kelurahan dan Jumlah Penduduk di Kecamatan Rokan IV Koto Per 10 Desember 2020

No	Nama Desa/Kelurahan	Status Pemerintahan	Jumlah Penduduk
1	Cipang Kiri Hulu	Desa	2161 Jiwa
2	Cipang Kiri Hilir	Desa	2108 Jiwa
3	Sikebau Jaya	Desa	2451 Jiwa
4	Lubuk Bendahara	Desa	22794 Jiwa
5	Lubuk Bendahara Timur	Desa	2303 Jiwa
6	Tanjung Medan	Desa	1159 Jiwa
<b>7</b>	<b>Rokan</b>	<b>Kelurahan</b>	<b>2131 Jiwa</b>
8	Cipang Kanan	Desa	1592 Jiwa
9	Rokan Koto Ruang	Desa	2940 Jiwa

No	Nama Desa/Kelurahan	Status Pemerintahan	Jumlah Penduduk
10	Rokan Timur	Desa	1544 Jiwa
11	Tibawan	Desa	1154 Jiwa
12	Lubuk Betung	Desa	1652 Jiwa
13	Alahan	Desa	1111 Jiwa
14	Pemandang	Desa	1180 Jiwa

*Sumber : Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hulu per 10 desember 2020*

Seperti yang telah dilihat pada tabel I.1 data nama Desa/Kelurahan dan jumlah Penduduk yang ada di Kecamatan Rokan IV Koto. Dimana data tersebut bersumber dari database dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu per 10 desember 2020.

Dalam tugas dan fungsi khususnya di bidang pelayanan, tidak semua urusan pelayanan menjadi tugas pemerintah kecamatan, Adanya urusan lain yang sulit terjangkau oleh masyarakat seperti jauhnya jarak antara dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan kelurahan rokan sehingga perlu diadakan Unit Pelaksana Teknis daerah (UPTD) di Kecamatan, agar mempermudah masyarakat misalnya dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK). yang seharusnya diurus oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Oleh karena itu sangat diperlukan UPT Disdukcapil di kecamatan agar mudah dijangkau oleh masyarakat untuk mengurus berbagai urusan yang berkaitan dengan Kependudukan dan pencatatan sipil, kemudian Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu mengeluarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 15 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Diharapkan dengan adanya UPTD Disdukcapil ini supaya

mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pasal 2 yang berbunyi :

“Dengan Peraturan Bupati ini dibentuk UPTD Penyelenggara Administrasi Kependudukan”.

Kemudian Pasal 3 berbunyi :

- 1) UPTD Penyelenggara Administrasi Kependudukan Kependudukan merupakan UPTD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bidang penyelenggara administrasi kependudukan di kecamatan terdiri dari 16 (enam belas) UPTD, yaitu sebagai berikut:
  - a. UPTD Kecamatan Rambah.
  - b. UPTD Kecamatan Rambah Samo.
  - c. UPTD Kecamatan Rambah Hilir.
  - d. UPTD Kecamatan Bangun Purba.
  - e. UPTD Kecamatan Tambusai.
  - f. UPTD Kecamatan Tambusai Utara.
  - g. UPTD Kecamatan Kepenuhan.
  - h. UPTD Kecamatan Kepenuhan Hulu.
  - i. UPTD Kecamatan Ujungbatu
  - j. UPTD Kecamatan Tandun.
  - k. UPTD Kecamatan Kabun.
  - l. UPTD Kecamatan Rokan IV Koto.**



- m. UPTD Kecamatan Pendalian IV Koto.
- n. UPTD Kecamatan Kunto Darussalam.
- o. UPTD Kecamatan Pagaran Tapah Darussalam.
- p. UPTD Kecamatan Bonai Darussalam.

2) Setiap UPTD Penyelenggara Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab Kepada Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam menyelenggarakan tugasnya Kepala UPTD Penyelenggara Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di wilayah tugasnya.
- b. Pemanfaatan data kependudukan, melaksanakan penyusunan perencanaan dan kualitas penduduk di wilayahnya.
- c. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan di kecamatan.
- d. Pelaksanaan penyusunan indikator kependudukan kependudukan wilayah kecamatan.
- e. Pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil wilayah kecamatan.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun jenis pelayanan yang dilakukan pada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut :

Tabel I.2 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil pada UPTD Kependudukan dan Pencatatan Rokapn IV Koto.

No	Jenis Pelayanan	Waktu
1.	<b>Kartu Keluarga (KK)</b>	<b>14 Hari Kerja</b>
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	14 Hari Kerja
3.	Surat Pindah Datang	7 Hari Kerja
4.	Akta Lahir Mati	7 Hari Kerja
5.	Akta Perkawinan	7 Hari Kerja
6.	Akta Perceraian	7 Hari Kerja
7.	Pengangkatan Anak	7 Hari Kerja
8.	Akta Kelahiran	7 Hari Kerja
9.	Akta Kematian	7 Hari Kerja
10.	Pendaftaran penduduk	14 Hari Kerja
11.	Pendataan Penduduk	7 Hari Kerja

*Sumber: Database Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hulu per 10 desember 2020*

Dalam penelitian ini penulis memberikan batasan penelitian pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK). Karena KK merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat. Dan segala sesuatu pembuatan Kartu Keluarga itu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Sementara UPTD hanya melakukan penerimaan berkas di Kecamatan Rokan IV Koto. Dalam proses pembuatan KK di Dinas itu ialah selama 14 hari kerja sedangkan proses yang ada di UPTD ini menunggu semua berkas secara kolektif dulu baru di antarkan ke dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun supaya proses pengurusan KK itu tidak lama hendaknya UPTD melakukan pengantaran berkas ke kantor Dinas itu tidak menunggu berkas secara kolektif, Tetapi langsung di kirimkan saja ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berikut jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan KK dari tahun 2019-2020 adalah sebagai berikut:

Tabel I.3 Jumlah Masyarakat Pengurusan Kartu Keluarga (KK) Di UPTD Disdukcapil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2019-2020.

No	Tahun	Jumlah yang Mengurus (KK)
1	2019	625
2	2020	736
3	Jumlah yang Mengurus (KK)	1.361

Sumber: Data UPTD Disdukcapil Kecamatan Rokan IV Koto

Seperti yang dijelaskan pada tabel I.3 di atas pada tahun 2019 masyarakat Kecamatan Rokan IV Koto yang melakukan pengurusan Kartu Keluarga (KK) adalah sebanyak 625 keluarga sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 736 keluarga. Jadi setiap tahunnya bertambah masyarakat yang mengurus KK. Kepengurusan KK yang mengalami peningkatan pada tahun 2020 di sebabkan banyaknya pemecahan dalam kk bagi yang sudah menikah dan memiliki anak yang wajib memiliki kk sendiri ketika akan melakukan pengurusan seperti : Akte kelahiran. Dan faktor peningkatan lainnya juga pada saat masyarakat akan mengurus KTP yang harus menggunakan kk sebagai persyaratannya.

Adapun Syarat dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) adalah sebagai berikut:

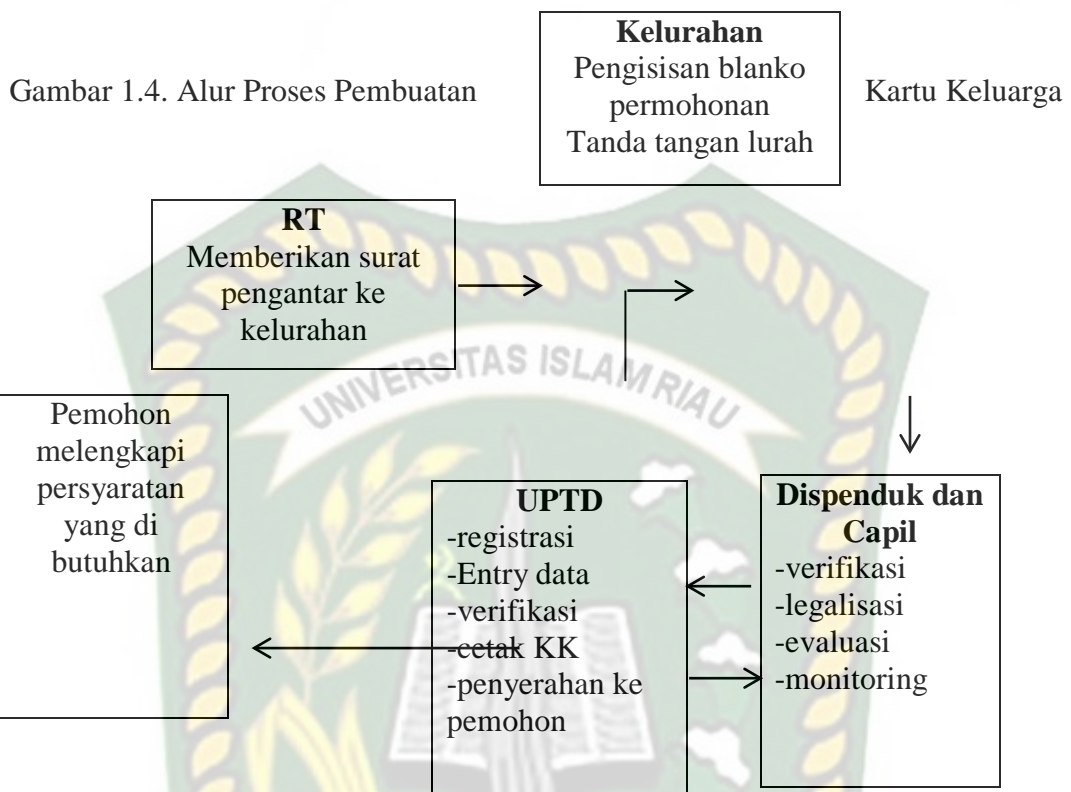
a. Persyaratan

1. Penerbitan KK :



- a. Formulir (F1.06)
  - b. Fotocopy buku nikah/akta perkawinan (bagi pemohon yang sudah menikah) dan dilegalisir pejabat berwenang atau menunjukkan aslinya
  - c. Surat keterangan pindah atau surat keterangan pindah datang
  - d. Surat keterangan domisili dari kepala Desa
  - e. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas bagi penduduk yang datang dari luar negeri karena pindah.
2. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga yang mengalami kelahiran
    - a. Formulir (F1.06)
    - b. KK lama
    - c. Fotocopy kutipan akta lahir
  3. Perubahan KK karena penambahan anggota keluarga yang menumpang kedalam KK
    - a. Formulir (F1.06)
    - b. KK lama
    - c. KK yang ditumpang
    - d. Surat keterangan pindah atau surat keterangan pindah datang
    - e. Surat keterangan domisili dari Kepala Desa
    - f. Surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Dinas bagi penduduk yang datang dari luar negeri karena pindah.
- b. Prosedur

Adapun alur atau proses dari pengurusan Kartu Keluarga penulis sajikan dalam gambar di bawah ini



Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2021

Dari gambar 1.4 dapat dijelaskan bahwa masyarakat melengkapi persyaratan yang telah dibutuhkan membuat Kartu Keluarga harus memberikan surat pengantar ke kelurahan kemudian datang ke kelurahan untuk meminta tanda tangan lurah dan diserahkan ke kantor UPTD disdukcapil.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P Siagian (1990:13) adalah keseluruhan proses kerja sama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang sama bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah di deskripsikan maka dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkaitan dengan pengurusan Kartu Keluarga (KK) dapat dijabarkan fenomena sebagai berikut:

1. Masih ada pengaduan mengenai jangka waktu yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yakni 14 (empat belas) hari kerja. Tetapi dalam kenyatannya masyarakat harus menunggu dalam waktu lebih dari 1 (satu) bulan. Adapun kendalanya yaitu : Karena harus menunggu berkas secara kolektif dulu baru bisa di kirim kan ke Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu sehingga prosesnya pun membuat waktu pembuatan Kartu Keluarga (KK) harus menunggu lama.
2. Petugas yang melayani masyarakat terkesan kurang ramah dan kurang memperhatikan masyarakat pada saat memberikan pelayanan contohnya: Interaksinya kurang (cuek) antara petugas terhadap masyarakat, Tersenyum.



## B. Rumusan masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang dan masalah yang digambarkan di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan penelitian, yaitu :

1. Bagaimana Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu?
2. Apa Saja hambatan dalam Pelayanan pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu?

## C. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui hambatan pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.

## D. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara akademis penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian terutama yang berkaitan Dengan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
  2. Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.
  3. Sebagai wadah bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama mengikuti perkuliahan pada program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
- b. Kegunaan Penelitian
1. Untuk pegawai UPT Disdukcapil Kecamatan Rokan IV Koto agar dapat memperbaiki kinerja sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan.
  2. Sebagai bahan masukan dan perbandingan bagi peneliti lainnya yang berminat membahas ini lebih lanjut tentang permasalahan yang sama di masa yang akan datang.
  3. Sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh peneliti selama masa studi, terutama tentang masalah pelayanan.

## **BAB II**

### **STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

#### **A. Studi Kepustakaan**

Untuk memperjelas konsep dalam penelitian ini, maka penulis mengaitkan beberapa pendapat dan teori sesuai dengan judul penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan dihubungkan pada pemerintahan.

##### **1. Pemerintahan**

###### **a. Konsep Teori Pemerintahan**

Agar penelitian ini mengandung unsur penelitian ilmiah, maka berikut ini di kemukakan beberapa konsep teoritis yang dianggap ada relevansinya dengan permasalahan yang diteliti. Untuk menjalankan sebuah Negara agar dapat mencapai kesejahteraan, ketenteraman, dan keadilan bagi rakyatnya maka di perlukan penguasa yang mengatur dan mengelola segenap sumber daya untuk mencapai tujuan Negara. Dalam ilmu Negara, ilmu politik dikenal istilah pemerintah. Sedangkan kegiatan pemerintah dalam menjalankan kekuasaan Negara biasanya disebut dengan pemerintahan.

Menurut syaffie ( 2009:20 ) pemerintahan adalah ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan



pemerintahan, mampu terkait serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pemerintahan adalah karena memenuhi syarat-syarat yaitu dapat, dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek material maupun formal, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (khas).

Sedangkan menurut Ndraha (2002:7) Ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa-publik dan layanan-civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Secara umum fungsi pemerintahan menurut yang di kemukan kolah (200:16), meliputi tiga hal, yaitu pelayanan kepada masyarakat (*service*), membuat pedoman arah atau ketentuan kepada masyarakat (*regulation*) dan pemberdayaan (*empowerment*).

Selanjutnya Ndraha (2003:76) menyebutkan berbagai konsep (definisi) pemerintahan adalah:

1. Bahan publik, yaitu suatu badan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh rute providing (proses penyediaan) suatu jasa atau layanan otoritas atau rivatisasi.

2. Pemerintah dalam arti luas, yaitu semua lembaga Negara seperti yang diatur dalam (konstitusi) suatu Negara .
3. Pemerintahan dalam arti luas, yaitu semua lembaga Negara yang oleh di konstitusi Negara yang bersangkutan disebut sebagai pemegang kekuasaan pemerintahan. Hal ini terdapat misalnya di Indonesia dibawa UUD 1945 kekuasaan pemerintahan meliputi fungsi legislative dan fungsi eksekutif dan fungsi doduktif.
4. Pemerintah dalam arti sempit, yaitu lembaga Negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
5. Pemerintah dalam arti sempit, lembaga Negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan bukan yang dipilih atau terpilih melalui pemeliharaan oleh lembaga perwakilan. Birokrasi dapat dianggap setara dengan tetapi lebih luas ketimbang pabrik pada perusahaan.
6. Pemerintah dalam arti pelayan, yaitu pemerintah dianggap sebuah warung (toko) dan pemerintah adalah pelayanan yang dilayani pelanggan (pembeli).
7. Pemerintah arti pemerintah pusat, yaitu pengguna kekuasaan Negara pada tingkat pusat (tinggi), pada umumnya dihadapkan pada konsep pemerintah Daerah.

8. Pemerintah dalam konsep pemerintah Daerah, yaitu berbeda dengan pemerintah pusat yang mewakili Negara, pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena Daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya.
9. Pemerintah dalam konsep pemerintah Wilayah, yaitu pemerintah dalam arti ini dikenal dalam Negara yang menggunakan asas Dekonsentrasi dan Desentralisasi contohnya Indonesia dibawa Undang-Undang.
10. Pemerintah dalam konsep pemerintah dalam Negeri, yaitu konsep ini berasal dari tradisi pemerintah Belanda (*Binnenalans bestuur*, BB pamong praja).
11. Pemerintah dalam konsep pemerintah yaitu semua lembaga yang dianggap mampu (normatif) atau secara empiris memproses jasa publik dan layanan sipil.

Sebagai salah satu realisasi Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 serta Pasal 1 UUD 1945, pemerintahan daerah dilaksanakan melalui tri asas, yaitu :

1. Asas Desentralisasi adalah penyerahan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonom.



2. Asas Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.
3. Tugas Pembantuan adalah Hinca Pandjaitan menjelaskan bahwa tugas pembantuan dapat juga diartikan sebagai tugas pemerintah pusat atau pemerintah yang lebih tinggi, dengan kewajiban mempertanggung jawabkannya kepada yang menugaskannya.

#### **b. Fungsi Pemerintahan**

Fungsi pemerintahan menurut Adam Smith mengemukakan teori bahwa pemerintah hanya mempunyai tiga fungsi :

1. Fungsi pemerintah untuk memelihara keamanan dalam negeri dan pertahanan, yaitu pemerintah mempunyai tugas penting untuk memelihara ketertiban ataupun memelihara kenyamanan hidup masyarakatnya.
2. Fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan peradilan, pemerintah juga berfungsi untuk menyelenggarakan peradilan untuk tetap memeriksa kebenaran dan mengadili perkara yang menjadi wewenang pengadilan negeri tingkat pertama di wilayah hukumnya.
3. Fungsi pemerintah untuk menyediakan barang-barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta, seperti halnya dengan jalan, dan hal yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Disetiap Negara, pemerintah diharapkan dapat

menjalankan fungsi dan peranannya dalam hal pemerintahan khususnya perekonomian.

Selanjutnya menurut Ndraha (2000 : 78-79) membedakan fungsi pemerintah yaitu “fungsi primer dan fungsi sekunder”, yang penjelasan lebih lanjut dari kedua fungsi tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Fungsi Primer yaitu yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan keberdayaan yang diperintah pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak diprivatisasikan termasuk jasa hankam dan layanan civil termasuk layanan birokrasi. Fungsi primer dibedakan menjadi dua:

a. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sector. Masyarakat tidak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh Negara di dunia.

b. Fungsi Pengaturan

Pemerintah memiliki fungsi pengaturan (*regulating*) untuk mengatur seluruh sector dengan kebijakan-kebijakan dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, dan peraturan lainnya. Maksud dari fungsi ini adalah agar stabilitas Negara terjaga, dan pertumbuhan Negara sesuai yang diinginkan.

2. Fungsi Sekunder pemerintah berfungsi sekunder sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tidak berdaya, termasuk penyediaan dan pembangunan sarana dan prasarana.

Fungsi sekunder dibedakan menjadi dua:

- a. Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan dijalankan apabila kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik (menuju taraf yang lebih sejahtera). Negara-negara terbelakang dan berkembang menjalankan fungsi ini lebih gencar daripada dengan maju.

- b. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan untuk bisa keluar dari comfort zone atau zoman. Contohnya masyarakat bodoh, miskin, tertindas, dan sebagainya. Pemerintah wajib mampu membawa masyarakat keluar dari zona ini dengan cara melakukan pemberdayaan. Pemberdayaan dimaksud agar dapat mengeluarkan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga tidak menjadi beban pemerintah. Pemberdayaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM atau masyarakat. Ketergantungan terhadap pemerintahan akan semakin berkurang dengan pemberdayaan masyarakat. Sehingga hal ini akan mempermudah pemerintah mencapaitujuan Negara.



### c. Urusan Pemerintahan

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni :

#### 1. Urusan pemerintahan absolut

Pengertian urusan pemerintahan absolut sebagaimana disebutkan dalam Pasal 9 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan absolut, pemerintah Pusat dapat melaksanakan sendiri atau melimpahkan wewenang kepada instansi Vertikal yang ada di Daerah atau gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat berdasarkan asas Dekonsentrasi. Urusan pemerintahan absolut meliputi:

- a. Politik luar negeri.
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi
- e. Moneter dan fiscal nasional dan
- f. Agama

#### 2. Urusan Pemerintahan Konkuren

Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota dan menjadi dasar

pelaksanaan otonomi daerah serta didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional. Urusan pemerintahan konkuren yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan.

1. Urusan Pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah. Yang terbagi menjadi dua bagian :
  - a. Pelayanan Dasar
    1. Pendidikan
    2. Kesehatan
    3. Pekerjaan umum dan penataan ruang
    4. Perumahan rakyat dan kawasan permukiman
    5. Ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat
    6. Sosial
  - b. Non Pelayanan Dasar
    1. Tenaga kerja
    2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
    3. Pangan
    4. Pertanahan
    5. Lingkungan hidup
    6. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
    7. Pemberdayaan masyarakat dan desa
    8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana
    9. Perhubungan
    10. Komunikasi dan informatika
    11. Koperasi, usaha kecil dan menengah

12. Penanaman modal
13. Kepemudaan dan olahraga
14. Statistic
15. Persandian
16. Kebudayaan
17. Perpustakaan

2. Pemerintahan Pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah.

### 3. Urusan Pemerintahan Umum

Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan. Urusan pemerintahan umum dilaksanakan oleh gubernur dan bupati/wali kota di wilayah kerja masing-masing dibantu oleh instansi Vertikal. Dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum, gubernur bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri dan bupati/wali kota bertanggung jawab kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil Pemerintahan Pusat. Urusan pemerintahan umum meliputi:

- a. Pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional dalam rangka memantapkan pengamalan Pancasila, pelaksanaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pelestarian Bhinneka Tunggal Ika serta pemertahanan dan pemeliharaan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa.



- c. Pembinaan kerukunan antarsuku dan intarsuku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan local, regional, dan nasional.
- d. Penanganan konflik sosial sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Koordinasi pelaksanaan tugas antarinstansi pemerintahan yang ada di wilayah daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, potensi serta keanekaragaman Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f. Pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila.
- g. Pelaksanaan semua Urusan pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan Daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi Vertikal.

#### **d. Pemerintahan Sebagai Ilmu**

Ndraha (2011:364) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari semua aspek pemenuhan kebutuhan dalam hubungan pemerintahan, pemenuhan ini terlihat melalui berbagai kegiatan, peristiwa, kejadian atau keadaan.

Syaffie (2016:12) manfaat dari ilmu pemerintahan adalah digunakan sebagai ilmu untuk mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan

memimpin bidang legislasi, yudikasi, eksekusi, dalam hubungan pusat dengan daerah, antar lembaga serta antara memerintah dengan diperintah secara baik dan benar dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan.

Wasistiono Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari hubunganantara rakyat dengan organisasi tertinggi Negara (pemerintah) dalam konteks kewenangan dan memberi pelayanan.

## **2. Pelayanan**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supryono (2007:3) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen

akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

#### **b. Bentuk-bentuk Pelayanan**

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena factor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah factor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

**c. Dasar-dasar Pelayanan**

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka



seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

- b. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

- d. Mampu melayani secara dan tepat

Dalam melayani konsumen, diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

- e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti

- f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

### 3. Pelayanan Publik

#### a. Pengertian Pelayanan Publik

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

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005:183) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat. Sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

Menurut Parasuraman Zeithaml, dan Berry (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, pendapat Zeithaml, Parasuraman & Berry (2005:26) menggunakan ukuran yaitu :

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. *Reliability*, atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.



3. *Responsives*, atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* adalah kemampuan memberika perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Sinambela (2011:8) Pada dasarnya teori di atas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Karna aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

## **5. Pelayanan Prima**

Menurut Budiono (2003:67) pelayanan prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan yang prima harus dilakukan secara terus-menerus dalam artian pelayanan yang berorientasi kepada pihak publik. Pemerintah yang diamanatkan untuk menjadi birokrasi pemerintah haruslah responsif terhadap apa yang dibutuhkan

maupun apa yang menjadi keinginan publik sehingga publik bisa merasa puas apa yang menjadi keinginannya.

Sesuai dengan pengertian dan hakikat pelayanan publik dan prima pelayanan publik harus dilaksanakan dalam satu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

1. Pelayanan publik yang sederhana : pelayanan public yang dilakukan sederhana bila pelayanan tersebut tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipahami, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempatan.
2. Pelayanan Publik yang terbuka : keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur oleh karena itu, aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujurnya, apa adanya dalam peraturan atau dalam norma, jangan menakut-nakuti jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan. Untuk itu, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya atau ditempel di pintu utama kantor atau loket yang bersangkutan.
3. Pelayanan Publik yang dapat menyajikan secara tepat : yang dinamakan pelayanan publik dapat menyajikan secara tepat adalah bahwa dalam proses pengurusan administrasi mengenai pelayanan pada Kantor Camat tersebut dengan arahnya tepat, atau tepat sarannya, persis dalam arti tidak lebih dan tidak menyimpang pada norma maupun aturan yang telah ditetapkan.

4. Pelayanan Publik yang lengkap : dikatakan pelayanan publik yang lengkap itu ialah dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh publik, sekali publik memerlukan pengurusan dalam bentuk pengurusan administrasi, maka haruslah tersedia pada Kantor Camat tersebut dan tidak melibatkan pada kantor lainnya.
5. Pelayanan Publik yang wajar : Pelayanan publik yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan publik. Pelayanan yang biasa sebagai mana perlunya, tidak dengan dirempahi, tidak dibuat-buat, pelayanan public sebagai mana mestinya.
6. Pelayanan Publik (Budiono 2003:66) yang terjangkau : Terutama uang distribusinya harus dapat dijangkau oleh publik yang menerima pelayanan. Jangan mengada-ngada dengan membangun tempat paker yang mahal, dengan memungut retribusi parkiran yang mahal, maupun dengan gaya mewah, tempat parkiran yang membutuhkan retribusi paker yang mahal sehingga tidak terjangkau oleh publik adalah kebijakan pelayanan yang tidak dikehendaki oleh pelayanan publik yang didefinisikan di atas.

## 6. Kecamatan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 126 ayat (1) yang tersembunyi: Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/kota dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

Kecamatan merupakan organisasi pemerintahan yang kedudukannya setingkat lebih tinggi dari desa, mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan melakukan segala urusan, selain dalam hal pembangunan.

Menurut pasal 126 ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa: Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat dan dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Sebagai perangkat daerah, camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota dan tanggung jawab kepada Bupati/Walikota. Camat sebagai perangkat daerah mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan asas desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosial kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi dan budaya, *mengupayakan terwujudnya ketenteraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan wilayah*. Dalam hal ini, fungsi utama camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat,



juga melakukan tugas-tugas pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau pemerintahan kecamatan.

Dengan begitu kompleksnya tuntutan tugas yang dibebankan kepada Camat tersebut, maka seorang pemimpin harus dapat menjalankan fungsi kepemimpinan dengan sebaik-baiknya dalam menggerakkan para bawahannya agar dapat memahami setiap uraian tugas yang dibebankan kepadanya agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

## **7. Administrasi kependudukan**

### **a. Pengertian Administrasi**

Pengertian administrasi yang di kemukakan oleh para ahli administrasi, ada beberapa pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, dan bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial. Dalam pengertian yang luas menurut Musanef (1996:1) dalam bukunya manajemen kepegawaian di Indonesia menyebutkan bahwa: “Administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang bisa disebut sebagai fungsi administrasi di antaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian sampai dengan fungsi pengawasan.”

Berdasarkan beberapa pengertian dari para ahli di atas dapat disimpulkan sebagai berikut: Administrasi adalah keseluruhan proses rangkaian pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha bersama demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Meskipun rumusnya sederhana, pengertiannya tetap mempunyai cakupan yang luas, yaitu seluruh proses kegiatan yang berencana dan melibatkan seluruh anggota kelompok. Dalam administrasi juga dibutuhkan input, transportasi, pengolahan data dan output tertentu.

#### **b. Pengertian Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008:3).

Dapat dilihat dari pengertian di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penerbitan dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib.

Dengan memenuhi administrasi kependudukan yang dokumennya dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang ada di seluruh daerah yang ada di Indonesia, sedangkan hak setiap penduduk adalah untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi semua penduduk Indonesia yaitu warga Negara Indonesia dan warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administarasi kependudukan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah “bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

## **8. Konsep Pelayanan sipil**

Layanan sipil diartikan sebagai hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Hal ini dikarenakan layanan sipil bersumber pada

hak-hak asasi manusia dalam arti perseorangan maupun hak asasi manusia dalam arti masyarakat layanan sipil sendiri memiliki *content* yang luas sekali. Di Indonesia , layanan sipil di atur dalam konstitusi Negara.

Menurut Pasalog (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Fungsi utama pemerintahan, tulis Ndraha (2007-68) adalah pelayanan (*services*) dan pemberdayaan (*empowerment*). Dalam pelayanan, pemerintah menduduki tempat sebagai produsen yang menghasilkan layanan civil dan jasa publik.

terdapat 14 *content* layanan civil yang di amanatkan undang-undang Dasar 1945 yaitu :

- a. Nilai hak warga Negara yang tercantum dalam pembukuan UUD 1945.
- b. Hak untuk mardeka.
- c. Kebebasan memilih
- d. Hak berotonomi
- e. Keadilan
- f. Kebersamaan
- g. Kepastian hukum



- h. Hak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak
- i. Kemerdekaan berserikat
- j. Kemerdekaan beragama
- k. Hak atas pengajaran
- l. Hak pemajuan kebudayaan
- m. Hak atas kemakmuran
- n. Pemeliharaan fakir miskin dan anak terlantar

Melihat *content* dari layanan sipil diatas, dapatlah di pahami bahwa layanan sipil tidak dapat di privatisasikan. Provider layanan sipil adalah setiap unit kerja pemerintah. baik eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Hal yang menarik dari layanan sipil adalah bentuk dan nilai layanan sipil dapat berupa sikap, pendirian, perilaku, ucapan, kegiatan, tindakan, hingga sistem lembaga.

### **B. Penelitian Terdahulu**

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Tentang Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Konsep Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Irma Suryani dan Jamaludin	Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa	Pelayanan (Bapak Aziz Paewa wawancara 27 maret 2016)	Kualitatif	Pelayanan administrasi kependudukan disajikan berdasarkan konsep penelitian yaitu: Transparansi

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Konsep Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
					elayanan, Akuntabilitas pelayanan, Kondisional pelayanan, partisipatif.
2.	Listyaningsih	Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lebak	Pelayanan Publik (Mahmudi (2005:229))	Kuantitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Lebak
3.	Suko Wahyono, Budi Prihatminingtyas dan Annisa	Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang	Kualitas Pelayanan (Edward III)	Kualitatif	Menganalisis implementasi layanan dasar kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang
4.	Tasrif	Kualitas Pelayanan Pengurusan KK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu	Pelayanan KK Subyantoro dan Suwartoro (2009:28)	Kualitatif	Bertujuan membuat pencandraan/lukisan/deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematis, faktual dan teliti

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Konsep Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5.	Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana	Kualitas Pelayanan (Herlina, Zauhar, & Suryadi, 2015)	Kualitatif	Wawancara berdasarkan faktor kesadaran, yaitu kepedulian terhadap masyarakat kerap kali ditunjukkan oleh pegawai dengan cara meningkatkan masyarakat untuk mengurus dokumen yang belum tercatat.

*Sumber: olahan penulis, 2021*

### C. Kerangka Pikir

Adapun kerangka pemikiran yang ditetapkan untuk mengetahui pelayanan yang ada pada saat penerapan pelayanan KK di UPTD Rokan IV Koto dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar II.I Bagan Kerangka Pemikiran Tentang Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu



Sumber: Modifikasi Penelitian Tahun 2020



#### **D. Konsep Operasional**

Untuk menyatukan pandangan dan kesatuan pendapat dalam penelitian ini dan untuk menghindari interpretasi yang berbeda dengan konsep yang digunakan, maka diperlukan persamaan konsep dalam indikator-indikator variabel yang mempengaruhi adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna.
2. Pelayanan adalah proses segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.
3. 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.
4. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen data Kependudukan melalui Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

5. Pelayanan Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota.
6. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
7. *Realiability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
8. *Responsivess* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
9. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
10. *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

### E. Operasional Variabel

Tabel II.2 Operasional Variabel Penelitian Tentang Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.

Konsep	Variabel	Indikator	Item penelitian
1	2	3	4
Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan.  (Parasuraman Zeithaml, Berry, 2005:26).	Pelayanan Pengurusan KK Pada Kantor UPTD kependudukan	Tangibles	a. Menyediakan loket khusus pelayanan kependudukan b. Menyediakan nomor antrian c. Menyiapkan ruang tunggu d. Parkir e. Toilet
		Reliability	a. Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan b. Pegawai memiliki pengalaman dalam melayani

Konsep	Variabel	Indikator	Item penelitian
1	2	3	4
		Responsives	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengedepankan unsur kemudahan pelayanan</li> <li>b. Kejelasan pelayanan</li> <li>c. Informasi yang jelas</li> </ul>
		Assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ketelitian pegawai</li> <li>b. Jujur menyampaikan informasi</li> <li>c. Terbuka memberikan pelayanan</li> </ul>
		Empathy	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyapa dan bertanya keperluan masyarakat</li> <li>b. Melayani dengan senyum</li> <li>c. Memeriksa persyaratan dengan teliti</li> </ul>



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu jenis penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya, serta menjelaskan tentang variabel yang diteliti, dalam hal ini adalah Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Menurut Maleong(2004:7) adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

#### B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi penelitian di Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Karena penulis ingin melihat pelayanan yang diberikan oleh Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto terkait dengan fenomena yang telah penulis jabarkan pada sebelumnya.

### C. Key Informan dan Informan

#### 1. Key Informan

Key Informan adalah orang yang terlibat langsung dan menguasai dalam kegiatan uji layak tayang sebuah program acara yang akan ditayangkan. Menurut Moleong (2005:3) key Informan adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPTD Kecamatan Rokan IV Koto.

#### 2. Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. (Meleong 2000:97) informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPTD dan Staf UPTD.

Tabel II.3 Tabel keadaan informan dan key informan.

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	H. Syaiful Bahri,S.Sos,M.Si	Kepala Dinas	Informan
	Said Purnama Alses, A.Md	Kepala UPTD	Key Informan
3.	Irwan Dinata	Staf UPTD	Informan
4.	Masyarakat	5	Informan

*Modifikasi Penulis, 2021*

Adapun key informan dan informan dalam penelitian ini yaitu H. Syaiful Bahri, S.Sos, M.Si adalah Kepala Dinas dan Said Purnama Alses sebagai Kepala UPTD yang bertugas memberikan informasi tentang pengurusan Kartu Keluarga.

Selain Kepala UPTD, ada beberapa staf yang bertugas yaitu Irwan Dinata sebagai staf pengurusan Kartu Keluarga, dan Masyarakat.

#### **D. Teknik Penarikan Informan**

Dalam penelitian ini (Sugiyono,2012:96) menggunakan teknik *Snowball Sampling* untuk menentukan Informan dan key informan. *Snowball Sampling* yaitu teknik pengambilan responden sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data.

Penarikan informan secara *snowball* sampling digunakan pada informan yang berasal dari masyarakat, sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang telah dirasakan dan harapan dari masyarakat untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai UPTD Rokan IV Koto.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber utama dalam penelitian ini, yaitu data yang diperoleh langsung dari observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh jawaban.
2. Data Sekunder adalah data dan informasi pendukung berupa hasil penelitian yang relevan, dokumen dan arsip, laporan, catatan-catatan dari Kantor UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto atau bisa melalui informan.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2012:63) mengatakan bahwa secara umum terdapat 4 macam teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data yaitu dengan menggabungkan 3 teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan dokumentasi).

### 1. Wawancara

Metode wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data. Hal ini dijelaskan oleh *Esterberg*, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dapat dibedakan dalam dua jenis berikut ini:

- a. Terstruktur, dalam wawancara terstruktur pertanyaan dan alternatif jawaban yang diberikan kepada wawancara telah ditetapkan terlebih dahulu.
- b. Tak berstruktur, ini lebih bersifat informal. Pertanyaan-pertanyaan tentang pandangan hidup, sikap, keyakinan subjek atau tentang keterangan lainnya dapat diajukan secara bebas kepada subjek.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara Terstruktur, dimana untuk mencari data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden



maupun Tanya jawab untuk mengetahui informasi yang lebih mendalam yang di ketahui oleh responden.

## 2. Observasi

Pengertian metode observasi adalah sebagai pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (penglihatan dan pendengaran). Adapun jenis-jenis observasi dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Observasi Partisipan, yaitu suatu proses pengamatan bagian dalam dilakukan oleh observer dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan diobservasi.
- b. Observasi Non Partisipan, apabila observasi tidak ikut dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipan. Dimana penulis menggunakan metode ini untuk memperoleh data penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga.

## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012:82-83) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Untuk menunjang pengumpulan data dokumentasi, subjek menggunakan alat bantu berupa kamera untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan beberapa dokumentasi. Dokumen yang dibutuhkan peneliti misalnya dokumen yang terkait dengan hukum atau yang berkaitan dengan pengurusan Kartu Keluarga ( baik itu dalam Perundang-undangan, Peraturan Pemerintah serta Peraturan Bupati).

#### **G. Teknik Analisa Data**

Teknik analisis data yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu berusaha memaparkan data yang ada dari berbagai sumber dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial serta menelusuri segala fakta yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas berdasarkan hasil penelitian. Selanjutnya dianalisis secara kualitas dengan uraian serta penjelasan yang mendukung. Setelah itu dari hasil analisis ditarik kesimpulan yang merupakan hasil akhir dari penelitian dengan judul Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPTD Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Kondisi Geografis dan Demografis Kabupaten Rokan Hulu

##### 1. Sejarah Singkat Kabupaten Rokan Hulu

Kabupaten Rokan Hulu dengan ibu kota Pasir Pengarayan terletak dalam wilayah Provinsi Riau dan terbentuk sebagai hasil pemekaran dari Kabupaten Kampar sejak tahun 1999, berdasarkan UU Nomor 53 tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2004 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 tahun 1999 kemudian diubah terakhir dengan UU Nomor 34 tahun 2008, Pada awal berdirinya Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 7 Kecamatan meliputi 80 Desa dan 6 Kelurahan.

Batas wilayah Kabupaten Rokan Hulu adalah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hilir dan Provinsi Sumatera Utara.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar dan Kecamatan Bangkinang Barat Kabupaten Kampar.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Bangkinang dan Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

## 2. Letak Geografis Kabupaten Rokan Hulu

Secara geografis, Kabupaten Rokan Hulu terletak di antara  $100^{\circ}$ - $101^{\circ}52'$  bujur Timur dan  $0^{\circ}$ - $1^{\circ}30'$  Lintang Utara. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hulu  $\pm 7.498,2$  km<sup>2</sup> atau  $\pm 7,88\%$  dari luas wilayah Provinsi Riau (94.561,6 km<sup>2</sup>), yang terdiri dari 85% daratan dan 15% daerah perairan dan rawa. Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari 16 Kecamatan. Kecamatan terluas wilayahnya adalah Kecamatan Tambusai yaitu 1.127,50 km<sup>2</sup> (15.04%) dan Kecamatan terkecil adalah Kecamatan Ujung Batu dengan luas wilayahnya 90,57 km<sup>2</sup>. (1,21%).

Di Kabupaten Rokan Hulu terdapat beberapa sungai, 2 di antaranya adalah sungai yang cukup besar yaitu sungai Rokan Kanan dan sungai Rokan Kiri. Selain sungai besar tersebut, terdapat juga sungai-sungai kecil antara lain sungai Tapung, Sungai Danau, Sungai Ngaso, sungai Batang Sosa, Sungai Batang Kumu, Sungai Duo (langkitin) dan lain-lain, Sungai Rokan Kanan dan Sungai Rokan Kiri yang panjangnya  $\pm 400$  km dengan kedalaman rata-rata 6 m dan lebar rata-rata 92 meter. Sedangkan di bagian hilir sungai ini termasuk daerah Kabupaten Rokan Hilir. Aliran sungai Rokan Kanan melalui Kecamatan Bangun Purba, Rambah , Rambah Hilir, Kepenuhan, sedangkan sungai Rokan Kiri yang hulunya di kecamatan Rokan IV Koto, Ujung Batu, Kunto Darussalam. Sungai-Sungai yang terdapat di kabupaten Rokan Hulu ini sebagian masih berfungsi baik sebagian prasarana perhubungan, sumber air bersih dan budi daya ikan.

Secara Topografis, kantor wilayah atau ketinggian beberapa daerah di Kabupaten Rokan Hulu berkisar antara 10-164 meter di atas permukaan air laut.



Daerah/Kota yang tertinggi adalah kecamatan Rambah yang berada 164 meter di atas permukaan air laut dan yang terendah adalah Kecamatan Bonai Darussalam dengan ketinggian 10 meter di atas permukaan air laut. Kabupaten Rokan Hulu pada umumnya beriklim tropis dengan temperature maksimum rata-rata 310 C-320 C, dan mengalami 2 (dua) musim yaitu musim kemarau dan musim penghujan.

Kabupaten Rokan Hulu dibagi ke dalam 16 daerah kecamatan yaitu Bangun Purba, Bonai Darussalam, Kabun, Kepenuhan, Kepenuhan Hulu, Kunto Darussalam, Rambah, Rambah Hilir, Rambah Samo, Rokan IV Koto, Tambusai, Tambusai Utara, Tandun, Ujungbatu, Pagaran Tapah Darussalam dan Pendalian IV Koto. Ibu kota Kabupaten Rokan Hulu berada di Kota pasir Pengarayan sekitar 180 km dari Ibu Kota Provinsi Riau “Kota Pekanbaru”. Selain Pasir Pengarayan Kota Penting yang terdapat di Kabupaten Rokan Hulu adalah kota ujungbatu sebagai pusat perdagangan di kabupaten ini. Penduduk di Kabupaten Rokan Hulu mayoritas Penganut Agama Islam dan suku Budaya yang terdapat di Kabupaten Rokan Hulu adalah Suku Melayu, Jawa, Minang, Batak dan Mandailing. Mata Pencaharian Penduduk di kabupaten ini mayoritas adalah pada sektor Pertanian dan Perkebunan.

Jumlah penduduk menurut kelompok jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Rokan Hulu Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Jumlah Kepala Keluarga
1	Laki-laki	641.208	157.319
2	Perempuan	312.160	
	Jumlah	953.368	157.319

Sumber: Data Biro Statistik Hasil Sensus, 2020

Berdasarkan Tabel di atas dengan jumlah penduduk Kabupaten Rokan Hulu tahun 2020 tercatat sebesar 641.208 jiwa terdiri dari Laki-laki 329.048 (51.31%) dan perempuan 312.160 jiwa (48.68%), sehingga jumlah pria masih unggul. Di samping itu jumlah rumah tangga 157.319 KK dengan Rata-Rata 4.08% jiwa per rumah tangga.

Secara demografi penyebaran penduduk di kabupaten Rokan Hulu tidak merata. Pertumbuhan penduduk paling tinggi dalam satu dasawarsa terakhir berada di kecamatan Tambusai Utara dengan jumlah 104.125 orang, kemudian Kecamatan Tambusai yang mencapai 69.400 orang, tingginya jumlah penduduk di dua Kecamatan itu disebabkan daerah tersebut merupakan wilayah yang terluas dibanding Kecamatan lainnya. Selain itu, karena Kecamatan Tambusai dan Tambusai Utara merupakan areal perkebunan dan pabrik kelapa sawit yang dimiliki oleh beberapa perusahaan, Laju pertumbuhan penduduk itu sepertinya terjadi karena semakin banyaknya perusahaan perkebunan kelapa sawit, sehingga harus membutuhkan tenaga kerja, dan biasanya dicari dari warga luar kabupaten Rokan Hulu. Sedangkan pertumbuhan penduduk di ibu kota Kabupaten Rokan Hulu yaitu Kecamatan Rambah berada pada urutan ke-lima yang mencapai 54.188

orang, sedangkan jumlah terendah penduduknya berada di Kecamatan Pendalian IV Koto yang hanya 12.430 orang. Karena selain wilayahnya sempit juga karena hanya murni penduduk asli.

## **B. Gambaran Umum UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

UPTD Penyelenggara Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

### **1. Struktur Organisasi UPTD**

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas adalah unsur pelaksanaan Dinas Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kecamatan. Setiap UPTD Penyelenggara Administrasi Kependudukan mempunyai susunan organisasi terdiri dari:

- a. Kepala.
- b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
- c. Kelompok Jabatan Fungsional.

Dalam menyelenggara tugasnya Kepala UPTD Penyelenggara Administrasi Kependudukan menyelenggara fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di wilayah tugasnya.

- b. Pemanfaatan data kependudukan, melaksanakan penyusunan perencanaan dan kualitas penduduk di wilayahnya.
- c. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan di kecamatan.
- d. Pelaksanaan penyusunan indikator kependudukan wilayah kecamatan.
- e. Pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil wilayah kecamatan.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Sub bagian Tata Usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan administrasi, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan serta evaluasi dan pelaporan pada Unit Pelaksana Teknis Penyelenggara Administrasi Kependudukan. Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya Kepada Sub bagian Tata Usaha mempunyai uraian tugas:

- a. Pelaksanaan pengelolaan urusan surat menyurat, kearsipan, humas dan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- b. Pelaksanaan pengelolaan urusan perlengkapan.
- c. Pelaksanaan pengelolaan urusan evaluasi dan pelaporan.
- d. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD sesuai dengan tugas dan fungsinya.

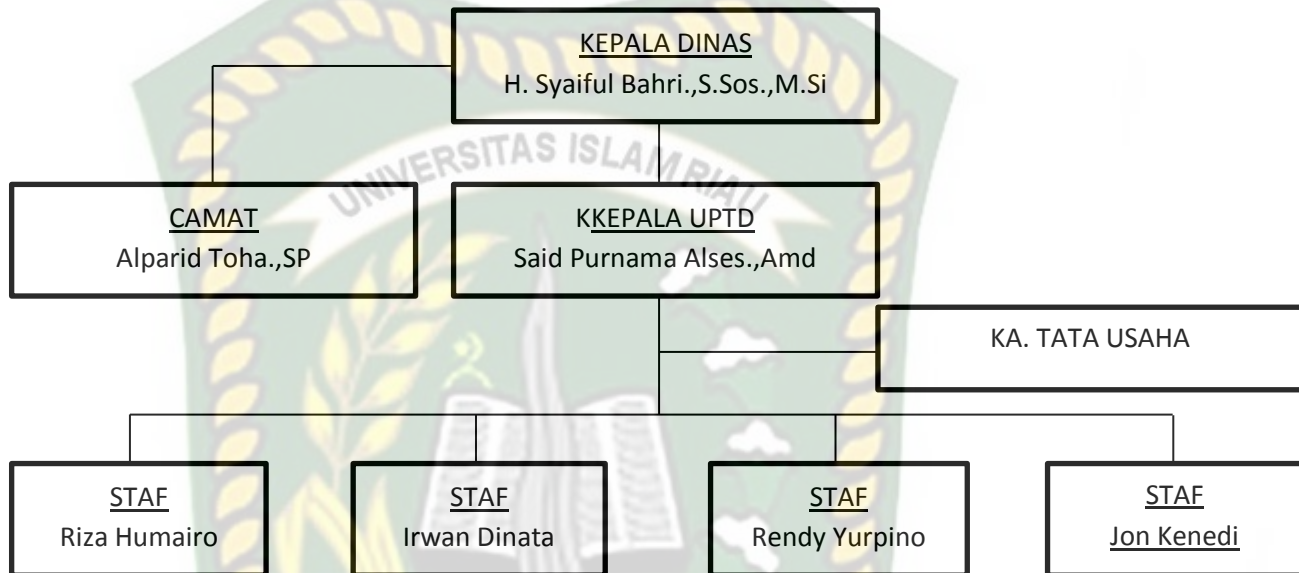
## **2. Tata Kerja UPTD**

Tata kerja UPTD dilaksanakan sebagai berikut:



1. Dalam melaksanakan tugas kepala UPTD wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hulu serta dengan instansi di luar Pemerintah Daerah sesuai dengan tugas masing-masing.
2. Setiap pimpinan UPTD mengawasi bawahannya masing-masing dan bila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Setiap pimpinan UPTD bertanggung jawab memimpin dan mengoordinasikan bawahan masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
4. Setiap pimpinan UPTD wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dan menyiapkan laporan berkala tepat pada waktunya.
5. Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan dari bawahannya wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk menyusun laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk kepada bawahannya .
6. Dalam menyampaikan laporan masing-masing kepada atasan, tembusan laporan wajib disampaikan kepada satuan organisasi lain yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.
7. Dalam melaksanakan tugas pimpinan satuan organisasi di bawahnya dan dalam rangka pemberian bimbingan kepada bawahan masing-masing, wajib mengadakan rapat berkala.

**Gambar IV.1 Struktur Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil**



Sumber: UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kecamatan Rokan IV Koto, 2020.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu.**

UPTD Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dalam menyelenggarakan pelayanan publik memiliki peran yang penting terutama di bidang Kartu Keluarga dan pencatatan sipil. Untuk mengetahui permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto, penulis menetapkan indikator kualitas pelayanan publik yang dirumuskan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman. Indikator tersebut yakni: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Setelah masing-masing indikator dibahas dan dianalisis diketahui faktor-faktor apasaja yang menjadi penghambat UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat pengurus Kartu Keluarga.

### 1.1 Nama dan Identitas Informan

Berdasarkan hasil peneliti yang dibuat penulis maka nama-nama serta

identitas jabatan seluruh informan akan dipaparkan dalam bentuk tabel sebagai

berikut:

**Tabel V.1 Nama dan identitas Informan**

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Jabatan
1.	Syaiful Bahri	50 Tahun	Laki-laki	S2	Kepala Dinas Disdukcapil
2.	Said Purnama Alses	42 Tahun	Laki-laki	D3	Kepala UPTD
3.	Irwan Dinata	35 Tahun	Laki-laki	S1	Staff UPTD
4.	Alfajri	25 Tahun	Laki-laki	S1	Masyarakat
5.	Yanti	36 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat
6.	Putri	24 Tahun	Perempuan	SMA	Masyarakat

sumber: Modifikasi Penulis, 2021

### B. Analisis dan Pembahasan Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rokan IV Koto

Mendeskripsikan bahwa Teori yang digunakan adalah Teori zeithml yaitu:

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

*Tangible* adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, yang di dalamnya terdapat berbagai aspek-aspek seperti sarana prasarana penunjang pelayananyakni perangkat yang digunakan pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dalam melayani pengurusan Kartu Keluarga. Sementara hal lain yang perlu diperhatikan adalah ruang tempat pelayanan dan ruang penunjang pelayanan yang memiliki kenyamanan dan kebersihan bagi pengunjung, tersedianya tempat masyarakat menyampaikan aspirasi, serta pegawai yang memiliki penampilan yang



mendukung pelayanan prima. Dimensi bukti fisik (*tangible*) dijawab melalui pengumpulan data secara wawancara dengan beberapa informasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung pelayanan publik pengurusan Kartu Keluarga pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto.

Adapun beberapa item penelitian yaitu:

### **1.1. Menyediakan Loket**

Loket menyediakan layanan penuh untuk manajemen. Mulai dari sistem produksi tiket yang anda perlukan, penukaran tiket, gate manajemen ketika pengunjung memasuki lokasi acara, hingga menyediakan tim di lapangan yang dapat membantu ketika acara Anda berlangsung. Loket dapat membantu memaksimalkan penjualan tiket Anda melalui penyediaan tautan tiket penjualan yang dapat dengan mudahnya ditampilkan di site resmi penjualan event Anda, ditambah kemitraan dengan berbagai afiliasi dan ticket box.

Loket adalah platform yang memiliki Ticketing Management Service (TMS) teknologi unggul dalam mendukung seluruh penyelenggara event mulai dari distribusi & manajemen tiket, hingga penyediaan laporan analisa event di akhir acara. . Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh Kepala UPTD Kecamatan Rokan IV Koto yaitu Said Purnama Alses, A.Md sebagaimana di bawah ini:

*“Jadi begini terkait dengan kondisi di dalam fasilitas kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk melengkapi dan memenuhi apa yang di butuhkan oleh masyarakat, untuk saat ini loket belum ada di Kantor*

*Disdukcapil di karenakan anggarannya tidak ada. jadi untuk masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga itu langsung menemui staffnya.”*

Dari hasil wawancara yang terkait dengan penjelasan di atas penulis dapat menganalisis bahwa kondisi sarana dan prasarana kurang memadai di karenakan tidak ada anggaran untuk membuat loket. Sedangkan berdasarkan Observasi di lapangan penulis dapat mengemukakan bahwa masih belum optimalnya sarana dan prasarana di UPTD Kecamatan Rokan IV Koto.

Menurut hasil wawancara dengan staff Kartu Keluarga Irwan Dinata mengatakan bahwa:

*“fasilitas loket di UPTD tidak ada tetapi untuk masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga biasanya mereka datang menemui staff yang bersangkutan dan kami akan bertanya apa yang ingin d urus.”*

Dari hasil wawancara dengan penjelasan di atas bahwa kondisi fasilitas di UPTD memang masi kurang beberapa sarana dan prasarananya. Dari hasil Observasi di lapangan yang terkait dengan penjelasan di atas bahwa apa yang di sampaikan oleh staff itu benar karena penulis melihat masih banyaknya kekurangan dari fasilitas seperti loket yang belum ada di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV koto.

## **1.2. Menyediakan nomor antrian**

Antrian adalah suatu situasi umum yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dimana konsumen menunggu di depan loket untuk mendapatkan giliran pelayanan atau fasilitas layanan. Deretan motor yang berbaris menunggu giliran untuk mendapatkan fasilitas pengisian bahan bakar di SPBU Kapas

Krampung Surabaya merupakan salah satu hal yang menunjukkan situasi antrian. Menurut Heizer dan Render (2006:658) antrian adalah ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian dan merupakan orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi bagaimana perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang sebaik-baiknya agar dapat melayani pelanggan dengan efisien. Faktor pendukung layanan publik adalah adanya fasilitas yang memadai dan lengkap sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak Kepala UPTD Kecamatan Rokan IV Koto (Said Purnama Alsas, A.Md) sebagaimana di bawah ini:

*“Di Kecamatan Rokan IV Koto selama ini tidak ada menyediakan nomor antrian, karena untuk mengurus KK itu masyarakat langsung menemui staff dan melaporkan apa yang akan di urus dan menyerahkan berkas kemudian berkas di verivikasi dan masyarakat bisa menunggu di ruang tunggu”.* (Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 10.23 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan 4 Koto).

Dari hasil wawancara dengan penjelasan di atas penulis dapat menganalisis bahwasanya di UPTD tidak menyediakan nomor antrian karena biasanya yang datang mengurus Kartu Keluarga itu tidak banyak perhari nya. Dari hasil Observasi di lapangan terkait dengan pernyataan di atas penulis melihat bahwa masih menemukan banyak kekurangan dari fasilitas seperti tidak adanya nomor antrian dan sebagainya.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan masyarakat yakni yang mengatakan bahwa:

*“di UPTD memang tidak ada menyediakan nomor antrian jadi bagi kami sebagai masyarakat yang ingin mengurus sesuatu akan menemui langsung staff nya, jadi menurut saya akan lebih bagus untuk menyediakan nomor antrian supaya masyarakat yang datang ke kantor UPTD tidak kebingungan untuk mengurus sesuatu.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa UPTD harus meningkatkan lagi fasilitasnya supaya masyarakat yang datang akan merasa nyaman apabila sarana dan prasarananya sudah memadai.

Dari hasil Observasi di lapangan pada kenyataannya ada beberapa hal yang masih belum terpenuhi sebagaimana yang diharapkan yakni belum memadainya fasilitas fisik. Dimana belum adanya nomor antrian di kantor disdukcapil ini, sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **1.3. Menyiapkan ruang tunggu**

(Sumber : Hadibowo : 2010, Hal 15) Ruang tunggu adalah ruang yang digunakan sebagai tempat menunggu bagi orang. Ruang tunggu otomatis adalah sebuah ruangan dimana memiliki teknologi canggih yang membuat orang merasa nyaman dan aman berada di ruangan tersebut. Ruang tunggu otomatis ini dilengkapi dengan pintu yang terbuka dan tertutup secara otomatis apabila terdeteksi orang yang akan masuk atau keluar, LCD yang berfungsi untuk menampilkan jumlah orang yang ada di dalam ruangan serta jumlah tempat duduk yang tersedia, serta sistem pencahayaan dalam ruang yang disesuaikan dengan



jumlah orang dalam sehingga dapat menghemat energi listrik pada penggunaan lampu. Fasilitas yang lengkap tentu menjadi penunjang pelayanan yang baik untuk masyarakat ada berbagai macam fasilitas yang memang diperlukan dalam pengurusan Kartu Keluarga salah satunya adalah tersedianya ruang tunggu. Menurut wawancara dengan Kepala UPTD (Said Purnama Alses, A.Md) Kecamatan Rokan IV Koto yaitu:

*“Di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto sudah menyediakan ruang tunggu untuk masyarakat yang akan mengurus Kartu Keluarga, kapasitas ruang tunggu sekitar 5-7 orang yang berada di dalam ruang tunggu”.*

(Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 11.05 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dapat menganalisis bahwa kondisi yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah di sediakan dan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. dan berdasarkan Observasi di lapangan penulis melihat bahwasanya di UPTD telah menyediakan fasilitas ruang tunggu yang sudah di sediakan dan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi untuk kapasitas di ruang tunggu nya masih kurang banyak tempat menunggunya.

Menurut hasil wawancara dengan staff yaitu Irwan Dinata mengatakan bahwa:

*”kami sebagai masyarakat yang ingin mengurus kartu Keluarga kurang merasa nyaman karena kapasitas ruang tunggu nya sangat minim untuk masyarakat yang banyak datang ke UPTD jadi masyarakat yang lain akan menunggu di luar ruangan.”*

Dari hasil wawancara yang terkait dengan penjelasan di atas penulis dapat menganalisis bahwasanya kondisi yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah di sediakan dan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari hasil Observasi di lapangan penulis melihat bahwasanya di UPTD telah menyediakan ruang tunggu tetapi ruang tunggu nya tidak terlalu besar dan untuk masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga bisa menunggu di ruang tunggu.

#### 1.4. Tempat Parkir

Parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang bersifat sementara karena ditinggalkan oleh pengemudinya. Secara hukum dilarang untuk parkir di tengah jalan raya; namun parkir di sisi jalan umumnya diperbolehkan. Fasilitas parkir dibangun bersama-sama dengan kebanyakan gedung, untuk memfasilitasi kendaraan pemakai gedung. Sementara Menurut Warpani (1990), parkir adalah meletakkan kendaraan dari suatu tempat atau areal untuk jangka waktu (durasi) parkir tertentu. Lalu lintas berjalan menuju suatu tempat dan setelah mencapai tempat tersebut, maka diperlukan tempat parkir. Menurut hasil wawancara dengan Kepala UPTD yaitu Said Purnama Alsas, A.Md mengatakan bahwa:

*“di UPTD kami tidak ada tempat parkir dikarenakan tidak ada tempat yang bisa di buat untuk parkir jadi tempat parkir itu boleh d sekitar kantor saja.”* (Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 11.05 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto)

Dari hasil wawancara yang terkait dengan penjelasan di atas penulis dapat menganalisis bahwasanya sarana dan prasarana yang kurang memadai. sedangkan

hasil Observasi di lapangan penulis dapat melihat belum terpenuhinya fasilitas yaitu tempat parkir.

Menurut Wawancara dengan masyarakat (fajri) Kecamatan Rokan IV Koto yaitu:

*“ Saya melihat di UPTD tidak ada tempat parkir tetapi untuk masyarakat yang ingin datang ke UPTD itu boleh parkir di mana saja.”* ( Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 11.05 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto).

Dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwa di kantor UPTD Kecamatan Rokan IV koto fasilitasnya kurang memadai karena masyarakat tidak menemukan tempat parkir yang disediakan. Seharusnya Kepala UPTD dapat menyediakan tempat parkir agar masyarakat tidak memarkir motor sembarangan.

Berdasarkan hasil Observasi di lapangan penulis menemukan banyak kekurangan dari fasilitas yang belum memadai yaitu tempat parkir yang seharusnya Kepala UPTD menyediakan tempat parkir supaya masyarakat yang datang merasa nyaman selama mengurus Kartu Keluarga di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto.

### **1.5. Toilet**

Toilet adalah fasilitas sanitasi untuk tempat buang air besar dan kecil, tempat cuci tangan dan muka. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sanitasi adalah usaha untuk membina dan menciptakan suatu keadaan yang baik di bidang kesehatan, terutama kesehatan masyarakat. Tanpa definisi resmi di atas pun, seluruh masyarakat dan semua orang tentu saja telah mengetahui tentang apa itu

toilet dan pentingnya kebersihan toilet. Menurut hasil wawancara dengan Kepala UPTD yaitu Said Purnama Alsas, A.Md mengatakan bahwa:

*“ kami selaku Kepala UPTD cuma menyediakan satu toilet umum untuk masyarakat, karena yang mengurus Kartu Keluarga biasanya tidak banyak per harinya jadi tidak akan terjadi antrian untuk masyarakat yang ingin ke toilet.”*

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menganalisis bahwa kondisi sarana dan prasarana sudah cukup memadai karena di UPTD sudah menyediakan toilet umum. Sedangkan berdasarkan Observasi di lapangan penulis dapat melihat adanya satu toilet umum yang bisa digunakan oleh masyarakat atau staff yang di UPTD.

Menurut wawancara dengan masyarakat (Yanti) Kecamatan Rokan IV Koto yaitu:

*“ Di UPTD hanya ada satu toilet umum yang di sediakan dan menurut saya harus ada penambahan toilet lagi untuk membedakan antara toilet pria dan wanita.”* ( Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 11.05 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa memang seharusnya UPTD dapat menyediakan toilet agar masyarakat tidak perlu mengantri dengan staff yang lain dan juga akan lebih nyaman kalau ada toilet perempuan atau pria.

Sedangkan menurut hasil Observasi penulis melihat untuk toilet itu sudah disediakan oleh UPTD dengan jumlah satu toilet umum tetapi kondisi toilet itu kurang bersih dikarenakan yang menggunakan toilet itu oleh semua orang.



Untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan kreativitas dan modifikasi untuk mendapatkan perubahan dan perbaikan yang lebih baik lagi, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian perubahan atau pembaharuan sangat dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan masyarakat penerima pelayanan.

Pelayanan publik dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan pada penelitian ini telah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Dimana pada dalam item penilaian ini antara lain pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto yang berpenampilan baik pada saat menjalankan tugasnya, tempat memberikan pelayanan yang bersih, ruangan yang nyaman, alat bantu yang cukup dalam memberikan pelayanan, dan terjaganya keamanan dilokasi pelayanan.

Rasa nyaman harus diciptakan dalam proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Dimana instansi dan petugas pelayanan harus terus memperhatikan dengan seksama kepuasan dari masyarakat terutama dalam segi kenyamanan selama berada ditempat pelayanan, sehingga kepuasan masyarakat menjadi acuan tersendiri dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto.

Pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan pada beberapa informan penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa fasilitas yang ada di Dinas UPTD Kecamatan Rokan IV Koto sudah terbilang lengkap sarana dan prasarana

yang tersedia. Baik dari sistem antrian, ruang tunggu sangat membantu pelayanan publik untuk memberikan kesan yang baik kepada masyarakat.

## 2. Kehandalan (*Reability*)

### 2.1. Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan dalam kemampuan ini pelayanan menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu 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. Hasil wawancara H. Syaiful Bahri, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu sebagai berikut:

*“Pelayanan Publik yang diberikan pemerintah tentunya harus dijalankan sesuai dengan ketentuan, dalam artian pelayanan diberikan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam kegiatan pelayanan publik khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun dibalik itu tentunya sebagai pemerintahan yang melayani publik kami tetap perlu meninjau kinerja pegawai dalam pelayanan publik apakah sudah sesuai dengan ketentuan ataupun belum, dan juga perlu adanya peningkatan dalam pelayanan terhadap masyarakat.”* (Wawancara pada tanggal 18 Mei 2021)

pukul 14.00 Wib bertempat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu).

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah memadai, namun tetap perlu meninjau kinerja pelayanan publik dan perlu peningkatan dalam memberikan pelayanan. Mengembangkan pelayanan tentu menjadi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat seperti pengalaman kerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Dari hasil Observasi di lapangan penulis melihat pegawai sudah melaksanakan pelayanan yang bagus contohnya ketika masyarakat yang datang ke kantor UPTD itu pegawai akan bertanya apa yang bisa mereka bantu dalam mengurus Kartu Keluarga.

Hasil wawancara dengan masyarakat (putri) yaitu mengatakan bahwa :

*“Sebagai masyarakat tentunya kami berharap Pemerintah menyelenggarakan pelayanan yang memadai kepada masyarakat dengan tidak mempersulit masyarakat dalam mengurus data kependudukannya. Misalnya memberikan janji berkas yang telah selesai dibuat namun pada kenyataannya berkas tersebut belum selesai dibuat. Hal ini tentu bisa menjadi penilaian bagi masyarakat terhadap pelayanan di UPTD”.*

(Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 13.00 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan 4 Koto).

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat menganalisis bahwasanya pelayanan sudah cukup memadai untuk masyarakat. Dari hasil Observasi di lapangan penulis melihat bahwasanya petugas pelayanan sudah memberikan

pelayanan dengan bagus dan membantu masyarakat yang ingin membuat Kartu Keluarga.

## 2.2. Pegawai memiliki pengalaman dalam melayani

Dalam situasi pelayanan seperti ini peran birokrasi sangat penting dalam melayani masyarakat terutama pegawai sangat aktif dan jeli dalam urusan berkas-berkas yang ingin di kerjakan. Pelayanan yang diberikan akan menjadi berkualitas bila pegawai pelayanan memiliki sikap professional dalam menjalankan tugasnya yang berhadapan dengan masyarakat penerima pelayanan. Kehandalan pegawai dalam melayani akan tercipta atau terwujud apabila pegawai pelayanan mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat yang dilayaninya. Dimana Kehandalan (*reliability*) merupakan kapabilitas yang ditunjukkan pegawai saat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala UPTD Kecamatan Rokan IV Koto (Said Purnama Alsas, A.Md):

*“ Pengalaman kerja tentunya itu sangat mempengaruhi kinerja yang bagus dan lamanya bertugas atau disiplin seseorang dalam bekerja tentunya itu memberikan sebuah penilaian bahwa kinerja seorang pegawai itu sangat bagus, kemudian dalam memberikan pelayanan tentunya pegawai harus tau apa kebutuhan masyarakat dan apa keinginan masyarakat yang harus dipenuhi”*. (Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 10.23 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan 4 Koto).

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menganalisis bahwasanya pengalaman kerja pegawai sudah memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin



mengurus kartu Keluarga. Dari hasil Observasi penulis melihat pegawai sudah memiliki pengalaman dalam melayani masyarakat yang datang ke kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yaitu fajri mengatakan bahwa:

*“menurut saya pegawai sudah memiliki pengalaman dalam melayani masyarakat yang datang ke Kantor UPTD karena setiap masyarakat yang ingin mengurus KK akan di bantu sampai selesai penerbitannya.”*

Dari hasil wawancara yang terkait dengan penjelasan di atas penulis dapat menganalisis bahwasanya pegawai sudah melaksanakan pelayanan seperti mana mestinya. Dari hasil Observasi di lapangan yang terkait dengan penjelasan di atas bahwa disdukcapil sudah memberikan respon yang bagus.

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat dirasakan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam mengurus Kartu Keluarga. Dalam hal ini pegawai UPTD dituntut untuk bekerja dengan cekatan dan ketepatan. Reability atau kehandalan adalah bagian dari kapasitas pegawai yang ditunjukkan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan motto dan slogan ditetapkan UPTD Rokan IV Koto. Kapasitas pegawai dapat dilihat dari berbagai sudut pandang mulai dari ketepatan dalam waktu melayani masyarakat, kecepatan menyelesaikan pekerjaan, ketelitian mengerjakan tugasnya, dan sebagainya. Hal ini sangat penting dimiliki setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat terutama pada saat melayani pegurusan Kartu Keluarga.

### 3. Daya Tanggap (*Responsivity*)

Ketanggapan atau responsive merupakan daya tanggap pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto yang dilihat dari kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap merupakan wujud dari kepedulian pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan pengurusan Kartu Keluarga.

#### 3.1. Mengedepankan unsur kemudahan pelayanan

Pelayanan menurut Brata dalam suatu karyanya yakni dasar-dasar pelayanan prima, yakni mengatakan bahwa “Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya.” (Brata, 2003 : 9). Kemudian Brata juga menambahkan bahwa pelayanan dapat terjadi diantara seseorang dengan seseorang lainnya dan juga dengan kelompok lainnya, atau bahkan kelompok dengan seseorang seperti halnya orang yang berada dalam suatu organisasi. Yang juga memberikan pelayanan terhadap orang-orang yang berada di sekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri. Wawancara dengan H.Syaiful Bahri,S.Sos,M.Si selaku Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dikatakan bahwa:

*“UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik telah memberikan kemudahan untuk masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga. yaitu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tentunya kami selaku Pemerintah yang*

*melayani masyarakat tetap menerima kritikan maupun saran untuk perbaikan layanan ke depannya. Hambatan ataupun kurangnya pelayanan yang diberikan tentunya akan segera kami evaluasi kinerja pada pelayanan publik.” (Wawancara pada tanggal 18 mei 2021 pukul 10.23 Wib bertempat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu).*

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa UPTD telah memberikan kemudahan untuk masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga. Selain itu juga pemerintah juga siap untuk menerima kritikan dari masyarakat kalau pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi masyarakat. Dari hasil Observasi di lapangan yang terkait dengan penjelasan di atas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan ketentuan peraturan seperti mana mestinya.

### **3.2.Kejelasan pelayanan**

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memberikan kejelasan terkait dengan tenggat waktu penyelesaian pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya dan tata cara pembayaran, unit kerja yang berwenang dalam penyelenggaraan layanan serta informasi persyaratan teknis dan administrasi. Sedangkan hasil wawancara dengan Kepala UPTD yaitu Said Alsas,A.Md mengatakan UPTD bahwa:

*“ Kejelasan pelayanan yang di berikan tentunya kami sebagai pemerintah sudah melakukan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan kami juga selalu meinformasikan kepada pelayanan publik bahwa memberikan informasi kepada masyarakat itu harus dengan*

*jelas*". (Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 10.23 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan 4 Koto).

Dari hasil wawancara di atas dijelaskan bahwasanya UPTD tentunya harus memberikan kejelasan pelayanan kepada masyarakat supaya nantinya masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga tidak lagi kebingungan untuk bertanya tentang pelayanan yang ada di Kantor dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV koto. Dari hasil Observasi di lapangan penulis menemukan bahwasanya petugas yang kurang memberikan kejelasan pelayanan kepada masyarakat. seperti banyaknya masyarakat yang kurang tau apasaja persyaratan dalam mengurus Kartu Keluarga.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yaitu putri mengatakan bahwa:

*"menurut saya tentunya petugas melayani masyarakat dengan bagus seperti memberi tahu alur yang harus dilalui untuk mengurus Kartu Keluarganya jadi petugas itu memberi tahu setiap masyarakat yang akan mengurus KK."*

Dari hasil waancara di atas dijelaskan bahwasanya petugas telah melaksanakan tugasnya dengan memenuhi kebutuhan masyarakat. berdasarkan Observasi di lapangan penulis masih menemukan kekurangan yaitu dengan pegawai yang kurang memberikan kejelasan pelayanan terhadap masyarakat.

### **3.3.Informasi yang jelas**

Menurut Jogiyanto HM., (1999: 692), informasi adalah hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya



yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

Hasil pengamatan lapangan yang dilaksanakan, peneliti melihat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum telah baik. Di mana pegawai telah menanggapi berbagai pertanyaan yang diajukan masyarakat dan memberikan pengarahannya sebagai bentuk jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat. Dalam proses pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto pegawai dilihat telah mengedepankan rasa kepedulian dalam memberikan pelayanan dengan menjaga senyum, sapa, dan santun.

Hasil dari wawancara bersama Staff UPTD (Irwan Dinata) Kecamatan Rokan IV Koto diperoleh informasi bahwa:

*“Dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk mengurus Kartu Keluarga tentunya petugas setiap UPTD itu harus memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih paham dalam mengurus Kartu Keluarga.”*

(Wawancara pada tanggal 17 Mei 2021 pukul 11.05 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan 4 Koto).

Dari wawancara di atas penulis dapat menganalisis bahwasanya pegawai memberikan informasi kepada masyarakat itu tentunya harus dengan jelas supaya masyarakat paham. Selain itu tentunya petugas UPTD juga harus menjelaskan kepada masyarakat tentang persyaratan dalam pengurusan kartu Keluarga. Dari hasil Observasi penulis di lapangan yang dikatakan oleh staff itu sesuai dengan

fakta yang ada karena yang pada dasarnya staff yang mengetahui keadaan yang ada.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yaitu yanti mengatakan bahwa:

*“menurut saya, saya diberikan informasi secara jelas jadi saya paham namun kalau berdasarkan tidak paham kita bisa bertanya kepada petugas dan memberikan tuntunan dalam mengurus kartu keluarga.”*

Dari hasil wawancara di atas penelitian dapat menyimpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan sudah memadai. Sedangkan hasil Observasi di lapangan masih banyak kritikan dan saran dari masyarakat terhadap pegawai yang kurang dalam memberikan kejelasan pelayanan terhadap masyarakat.

Daya tanggap adalah menanggapi atau kesigapan pegawai di sebuah instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada saat pengurusan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto. Responsivitas merupakan bukti nyata yang diberikan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto pada setiap masyarakat yang datang mengurus seluruh keperluan kependudukan terutama dengan penyelenggaraan pemerintah pada bidang pelayanan publik ini. Dengan pelayanan yang tanggap dan responsive menggambarkan kepedulian UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan bisa memuaskan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dalam pengurusan Kartu Keluarga secara umum telah sesuai dengan prinsip responsive. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi responsive sesuai dengan harapan masyarakat antara lain pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, menanggapi setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, keluhan pengguna layanan ditanggapi oleh pegawai, pegawai memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. tetapi hasilnya tidak bisa maksimal karena tidak didukung dengan faktor pendukung lainnya seperti ruang tunggu dan peralatan yang ada.

#### **4. Jaminan (assurance)**

Jaminan merupakan salah satu bentuk perhatian yang diberikan pemerintah dan harus dirasakan masyarakat berupa adanya pemberian pelayanan dan penerimaan pelayanan yang berkualitas. Jaminan dalam penelitian ini berupa wujudnya nyata yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam bentuk meningkatkan dan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Di mana jaminan yang diberikan diperlihatkan dari segi kepastian pelayanan yang ada di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto.

##### **4.1. Ketelitian pegawai**

Ketelitian sangat penting dalam melakukan pekerjaan. Ketelitian pada dasarnya merupakan ketepatan dalam melakukan suatu pekerjaan. Ketelitian menunjukkan gerakan yang memerlukan pengawasan terus-menerus. Hal ini

berkaitan dengan jumlah kesalahan yang dilakukan. Ketelitian ini dapat mengukur hasil aktivitas yang dihasilkan oleh gerakan-gerakan tubuh. Berkurangnya ketelitian dapat menurunkan kualitas hasil kerja, bahkan dalam beberapa kasus telah menyebabkan kecelakaan (Oborne dalam Hidayati, 2007 : 2).

Menurut hasil wawancara dengan Bapak Said Purnama Alses, A.Md yaitu selaku Kepala UPTD mengatakan bahwa:

*“ Menurut saya pegawai sudah bekerja dengan bagus untuk pelayanan publik. Tentunya ketelitian pegawai itu sangat diperlukan dalam pelayanan publik supaya masyarakat tidak ada keluhan ataupun tidak ada hambatan dalam mengurus persyaratan tentunya pegawai harus teliti dalam bekerja.”* (Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 10.23 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto).

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto telah berusaha ketelitian pegawai dalam bekerja dan masyarakat tidak lagi mengeluh terhadap pelayanan yang ada di UPTD. Sehingga masyarakat tenang dalam pengurusan Kartu Keluarga. Dari hasil Observasi penulis di lapangan bahwasanya masih banyak kritik dan saran dari masyarakat kepada petugas pelayanan yang kurang teliti.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yaitu fajri mengatakan bahwa:

*“menurut saya dalam mengurus KK petugas sudah teliti karena sewaktu saya mengurus KK di situ saya melihat pegawai memeriksa persyaratan.*



*kemudian petugas memeriksa apakah persyaratan yang saya bawa sudah memenuhi syarat membuat kartu keluarga.”*

Dari hasil wawancara penelitian dapat menyimpulkan bahwasanya masyarakat menilai petugas sudah melaksanakan ketentuan peraturan seperti mana mestinya. Berdasarkan hasil Observasi di lapangan penulis menemukan bahwasanya ada beberapa petugas yang kurang teliti dalam melakukan pekerjaannya.

#### **4.2. Jujur menyampaikan informasi**

Menyampaikan informasi ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan wawasan yang dimilikinya dan dirasa penting bagi kepada orang lain. Dalam menyampaikan informasi seseorang tidak hanya menulis tetapi dapat melakukan usaha lain untuk menyampaikan informasi tersebut secara mudah. Seperti zaman sekarang yang memiliki teknologi yang maju seseorang dapat memberikan informasi dengan beragam cara. Kejujuran pegawai dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat itu penting. Menurut hasil Wawancara Irwan Dinata selaku Staff UPTD mengatakan bahwa:

*“ Pegawai harus menyampaikan informasi kepada masyarakat itu secara jujur tidak ada yang di tutupi karena ini adalah untuk masyarakat, jadi pegawai harus bersikap terbuka menyampaikan informasi kepada masyarakat.”* (Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 11.05 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menyampaikan informasi itu tentunya harus jujur karena itu masyarakat akan

menilai pegawai tidak disiplin dalam melakukan pekerjaan atau dalam pelayanan publik. dan dari hasil Observasi di lapangan penulis menemukan bahwasanya pegawai sudah melakukan tugasnya dengan benar karena saya melihat pegawai sudah jujur dalam menyampaikan informasi yang ada di UPTD.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala dinas yaitu bapak H.Syiful Bahri,S.Sos,M.si mengatakan bahwa:

*“dalam menyampaikan informasi tentunya petugas harus secara transparan kepada masyarakat untuk mengurus kk, apapun syarat pengurusan tentunya harus diberikan oleh petugas dan selain itu tidak boleh menggunakan orang dalam tentunya petugas harus memberikan pelayanan secara adil.”*

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan penjelasan di atas penulis dapat menganalisis bahwasanya memang tidak ada perbedaan terhadap masyarakat dari segi apapun. Dari hasil Observasi di lapangan penulis dapat menyimpulkan bahwasanya petugas menyampaikan informasi sudah berjalan sebagai mana mestinya.

#### **4.3. Terbuka memberikan pelayanan**

Sistem layanan terbuka merupakan bagian dari sistem layanan perpustakaan. Menurut buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (1999: 33) “Sistem layanan terbuka adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pengguna perpustakaan memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaknya dari ruang koleksi”.

Dalam pemberian jaminan pelayanan kepada masyarakat UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto haruslah memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan terutama pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga. Jaminan pada penelitian ini dilihat dari adanya kemudahan akses pelayanan dan jaminan keamanan selama berada di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto.

Alfajri adalah salah seorang masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto mengungkapkan bahwa:

*“ Tentunya hal ini menjadi keinginan kita bersama bahwasanya pegawai itu harus terbuka dalam memberikan pelayanan, pegawai tidak bisa menutupi informasi karena ini adalah untuk masyarakat tentunya kita sebagai masyarakat ingin petugas harus memberikan informasi yang benar.”* (Wawancara pada tanggal 17 mei 2021 pukul 14. 00 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan pukul 10.23 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat, selain itu sopan santun sangat penting dalam melakukan pelayanan. Dari hasil Observasi di lapangan bahwasanya masih ada pegawai yang kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala UPTD yaitu bapak Said Purnama Alsas,A.Md mengatakan bahwa:

*“tentunya keterbukaan memberikan pelayanan itu sangat berdampak besar kepada masyarakat ini bisa menjadi penilaian masyarakat terhadap petugas apakah itu jujur ataupun terbuka kepada masyarakat atau tidaknya, dan seseorang petugas itu tentunya harus terbuka apapun itu baik dari segi informasi ataupun berdasarkan syarat-syarat ketentuan yang ada tentunya harus terbuka kepada masyarakat.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya melayani masyarakat harus sesuai dengan syarat dan ketentuan seperti petugas harus terbuka dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Dari hasil Observasi dilapangan bahwasanya pegawai sudah melaksanakan tugasnya dengan benar.

Jaminan dan kepastian merupakan bentuk nyata dari pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Di mana jaminan dan kepastian bisa dirasakan melalui adanya kepastian akses dalam pengurusan Kartu Keluarga dalam hal ini tempat pengurusan dan adanya jaminan atas tempat tersebut dalam keadaan aman bagi masyarakat yang melakukan pengurusan. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto sebagai pelaksana sebagian kewenangan pemerintah dalam bidang kependudukan sudah sepantasnya memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat yang datang membutuhkan pelayanan. Dengan begitu pelayanan pengurusan Kartu Keluarga



yang diberikan bisa memberikan masyarakat rasa puas dan terpenuhinya kebutuhan akan administrasi kependudukan.

Pengamatan atau observasi yang telah dilakukan terlihat bahwa pegawai UPTD telah memberikan kepastian atau jaminan dalam pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dengan maksimal. Di mana setiap masyarakat yang datang mengurus Kartu Keluarga dan membawa persyaratan dipastikan untuk mendapatkan pelayanan penyerahan berkas, perubahan data, pengambilan Kartu Keluarga, dan sebagainya. Hasil dari wawancara dan pengamatan yang telah dilaksanakan dapat dikatakan jikalau masyarakat telah merasa puas dengan akses pelayanan. Selain jaminan kemudahan layanan, UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto juga menjamin keamanan bagi masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga. Jaminan dari UPTD berupa adanya pegawai-pegawai keamanan yang selalu berada di seputaran kantor, sehingga dengan adanya kenyamanan dan keamanan menjamin masyarakat yang sedang melakukan pengurusan Kartu Keluarga. Dengan demikian jaminan dalam penelitian ini telah dilaksanakan dengan baik oleh UPT Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto pada proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat terpuaskan dengan semua proses pelayanan yang baik.

### **5. Empati (*Empathy*)**

Empati (*empathy*) merupakan salah satu bentuk kepedulian yang ditunjukkan secara jujur dan tulus dari setiap individu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga. Dimensi empati

memiliki peranan penting untuk mengukur kualitas dari pelayanan yang diberikan, dikarenakan perilaku dan tingkah laku pegawai pelayanan akan menimbulkan rasa kepercayaan dan kepuasan atau sebaliknya dari masyarakat. Dengan demikian, peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada informan untuk menjawab mengenai sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan.

### **5.1. Menyapa dan bertanya keperluan masyarakat**

kebutuhan masyarakat adalah sistem atau tatanan akan kebutuhan hidup atau sosial untuk memenuhi kehidupan atau kebutuhan pada masyarakat. Manusia sebagai makhluk hidup, pasti memiliki berbagai kebutuhan sebagai penunjang hidup. Yang sering kita kenal, manusia memiliki kebutuhan pangan, sandang, papan, serta kebutuhan-kebutuhan lain untuk memenuhi kepuasan kebutuhan hidup dengan capaian suatu kemakmuran hidup. H.Syaiful Bahri,S.Sos,M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hulu menyatakan bahwa:

*“ Kami selaku Pemerintah akan bertanya kepada masyarakat yang datang ke UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan bertanya apa keperluan masyarakat yang ingin di urus dan akan membantu Pengurusan sampai selesai.”* (Wawancara pada tanggal 18 mei 2021 pukul 14.00 Wib bertempat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Rokan Hulu).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa seorang pegawai harus ramah, tanggap, humanis, beretika serta sopan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto,

dikarenakan pegawai merupakan pelayan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya di bidang kependudukan. Dari hasil Observasi di lapangan bahwasanya petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala UPTD yaitu bapak Said Purnama Alsas,A.Md mengatakan bahwa:

*“kalo menurut saya sewaktu masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga itu pegawainya ramah dan akan bertanya kepada setiap masyarakat nya apa yang ingin di urus di UPTD, setiap uptd kami selaku pemerintah tetap mengontrol kegiatan setiap pegawai hal ini tentunya akan memberikan dampak baik untuk masyarakat.”*

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan pemerintah tetap turun tangan dalam mengawasi petugas untuk menilai apakah kinerja pegawai sudah memenuhi ketentuan yang ada. Dari hasil Observasi di lapangan penulis melihat bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh pegawai sudah memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **5.2. Melayani dengan senyum**

Melayani dengan senyum adalah melayani dengan selalu tersenyum, dan perhatikan bahasa tubuh agar tetap bersikap positif, serta sesuai dengan kata-kata yang sedang diucapkan. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut: Mengucapkan salam pembuka pembicaraan; Menanyakan apa saja keinginan masyarakat; Mendengarkan dan memahami keinginan masyarakat; Melayani

masyarakat dengan cepat, tepat dan ramah. Hasil wawancara dengan Said Purnama Alsas, A.Md selaku Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto diperoleh informasi sebagai berikut:

*“ Tentunya setiap masyarakat yang datang ke Kantor UPTD pegawai akan melayani dengan ramah dan senyum supaya masyarakat akan merasa senang dengan pelayanan yang ada di UPTD.”* (Wawancara pada tanggal 17 Mei 2021 pukul 10.23 Wib bertempat di Kantor UPTD Kecamatan Rokan IV Koto).

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa sikap yang diberikan petugas kepada masyarakat akan berdampak terhadap penilaian kinerja pegawai. Berdasarkan hasil Observasi di lapangan penulis dapat menganalisis bahwasanya petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang bagus serta melayani dengan sepenuh hati walaupun sebagian dari petugas tidak ramah ataupun tidak senyum kepada masyarakat yang datang.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yaitu yanti mengatakan bahwa:

*“untuk melayani dengan senyuman tentunya setiap instansi yang melayani publik tentunya itu harus menerapkan senyum, salam, sapa dan sopan santun. namun kita melihat dari berbagai petugas itu akan berbeda dalam melayani masyarakat.”*

Dari hasil wawancara di atas penulis dapat menganalisis bahwa di Kantor UPTD ini pegawai sudah melayani dengan senyum. Sedangkan Dari hasil



Observasi di lapangan penulis dapat melihat bahwa ada sebagian masyarakat itu kurang suka karena kurang ramahnya petugas dalam melayani masyarakat.

### 5.3. Memeriksa persyaratan dengan teliti

persyaratan adalah kebutuhan fisik atau fungsional tunggal yang terdokumentasi yang ingin dipenuhi oleh desain, produk, atau proses tertentu. Ini biasanya digunakan dalam arti formal dalam desain rekayasa, termasuk misalnya dalam rekayasa sistem, rekayasa perangkat lunak, atau rekayasa perusahaan. Ini adalah konsep luas yang dapat berbicara dengan fungsi atribut, kemampuan, karakteristik atau kualitas yang diperlukan dari suatu sistem agar memiliki nilai dan kegunaan bagi pelanggan.

Menurut hasil wawancara dengan bapak Said Purnama Alsas, A.Md selaku Kepala UPTD mengatakan bahwa:

*“setiap masyarakat yang datang ke UPTD yang ingin mengurus KK pegawai akan berusaha teliti untuk memeriksa setiap berkas yang di berikan kepada pegawai, ataupun nanti ada beberapa persyaratan yang kurang petugas akan memberi tahu kepada masyarakat bahwasanya persyaratan yang di bawa itu kurang lengkap.”*

Dari hasil wawancara yang terkait dengan penjelasan di atas penulis dapat menganalisis bahwa pegawai sudah teliti dalam menjalankan tugasnya. sedangkan hasil Observasi di lapangan penulis dapat melihat bahwa petugas itu telah teliti dalam memeriksa berkas yang di serahkan oleh masyarakat kepada pegawai akan tetapi ada beberapa masyarakat yang merasa pegawai itu kurang teliti dalam memeriksa persyaratan yang d bawa oleh masyarakat.

Pernyataan lain yang di sampaikan oleh masyarakat yaitu (putri) mengatakan bahwa:

*“ Menurut saya untuk pegawai itu sudah memeriksa persyaratan dengan teliti. Tentunya kalo tidak teliti masyarakat akan merasa kecewa dengan pelayanan yang ada di UPTD, karena itu adalah tugas pegawai jadi harus betul-betul memeriksa berkas secara benar.”*

Dari hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa pegawai sudah melakukan tugas dengan teliti. Dari hasil Observasi di lapangan penulis dapat melihat pegawai dalam melakukan pekerjaannya itu sudah teliti.

Selain sikap dalam melayani permohonan masyarakat, sikap pegawai untuk menanggapi dan menyikapi kritikan saran dari masyarakat mendapat perhatian. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV koto telah menerima saran atau kritikan dari masyarakat dengan baik, kemudian dipertimbangkan untuk perbaikan pelayanan publik yang diberikan.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan akan merasa puas jikalau pegawai yang memberikan pelayanan bersikap adil dan ramah pada saat melayani pengurusan Kartu Keluarga. Suksesnya aktivitas pelayanan tidak terlepas dari sikap dan perilaku pegawai yang menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Di mana sikap atau perilaku pegawai bisa dilihat dari senyum sapanya, sopan dan santun, ramah sehingga pelayanan bisa memuaskan masyarakat dan kepercayaan masyarakat akan pemerintah semakin baik. Sikap empati hendaknya dimiliki oleh individu pelayanan di setiap instansi pemerintahan seperti pada UPT Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto. Memperllihatkan sikap yang empati dapat dilihat dari cara pegawai pelayanan yang diberikan pegawai seperti sopan santun, bertanya kepada masyarakat mengenai kebutuhannya. Tanggapan yang diberikan Kepala UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto secara tidak langsung bisa mewujudkan kepuasan kepada masyarakat. Dengan demikian UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto telah memberikan pelayanan kepada masyarakat pengurus Kartu Keluarga dengan mengedepankan sikap empati. Hal ini tidak terlepas dari kebijakan instansi tersebut dalam memberikan pelayanan dengan slogan 3 S”senyum, sapa, dan santun”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada semua indikator penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. UPTD Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV koto Kabupaten Rokan Hulu telah terdapat bangunan gedung yang tersedia, tetapi bangunan atau gedung yang ada belum mampu memenuhi kebutuhan dalam memberikan pelayanan dikarenakan ruangan-tuangan yang ada kecil dan hanya bisa menampung jumlah masyarakat yang sedikit pada saat memberikan pelayanan.
2. Keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, tetapi hasil yang dicapai belum bisa maksimal dan memuaskan masyarakat karena terbatasnya sarana prasarana.
3. Daya tanggap pegawai dalam melayani pegawai pada administrasi kependudukan Kartu Keluarga sudah berjalan sebagaimana diharapkan.

Tetapi daya tanggap yang diberikan pegawai belum sepenuhnya mampu memuaskan masyarakat, dikarenakan pegawai yang ada hanya 4 orang, sehingga dengan beban kerja yang banyak pegawai yang memberikan pelayanan hanya ada 2 orang menyebabkan pelayanan tidak bisa cepat dan memuaskan masyarakat.

4. Jaminan pelayanan yang diberikan pegawai UPTD sudah sangat baik, pegawai menjamin memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga apabila seluruh persyaratan yang ditetapkan dipenuhi.
5. Empati yang diperlihatkan pegawai UPTD sudah sangat baik, sehingga masyarakat yang datang dapat dilayani semuanya tanpa ada pilih kasih dan semua yang datang harus mengikuti aturan yang ditetapkan.

Dengan demikian jelaslah bahwa hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa dalam memberikan pelayanan pengurusan administrasi Kependudukan Kartu Keluarga di UPTD Kependudukan dan pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu telah berjalan baik sesuai dengan kondisi yang ada.

#### **6. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu**

Pelaksanaan atas pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab pemerintah yang diberikan kepada masyarakatnya. Di mana dalam pelayanan publik pegawai sebuah instansi merupakan bagian terpenting dan terdepan



menghadapi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadi wujud nyata kehadiran pemerintah di tengah-tengah membantu kebutuhan masyarakat. Tetapi pada faktanya kualitas pelayanan pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto terdapat beberapa faktor penghambat yang menjadi penghalang terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan yakni:

1. Kecilnya gedung UPTD menyebabkan terbatasnya ruangan yang tersedia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di mana selain ruang pelayanan yang sempit, juga tidak dilengkapi dengan pendingin udara sehingga ruangan menjadi pengap.
2. Selain itu hanya ada 1 kamar mandi umum yang disediakan menyebabkan terbatasnya fasilitas yang disediakan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Gedung UPTD Kecamatan Rokan IV Koto seluas 8 x 10 Meter dengan 3 ruang di dalamnya, yakni: ruang kepala UPTD, ruang pelayanan, ruang staf dan dokumen. Hal ini menggambarkan gedung sangat kecil dengan ruangan yang sempit, sehingga keadaan gedung yang ada tidak mampu menampung masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam jumlah banyak.
3. Di UPTD tidak adanya lahan yang luas untuk menyediakan tempat parkir di kantor UPTD.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dilihat dari lima dimensi yakni, *tangibles*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty*.
  - a. Dimensi *Tangible*, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas pendukung pelayanan di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto belum memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya pendingin udara kipas angin di ruang pelayanan.
  - b. Dimensi *reliability* atau kehandalan, UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto menjalankan pelayanan pengurus Kartu Keluarga dengan baik. Di mana proses pelayanan berjalan sebagai mana diharapkan.
  - c. Dimensi *responsive*, dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto sudah baik dan memuaskan

- d. masyarakat. Di mana pegawai telah sangat responsive terhadap masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dengan memberikan pelayanan sesuai motto dan slogan yang ramah, sopan, dan akurat.
  - e. Dimensi *assurance*, diketahui bahwa pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto telah memberikan jaminan kemudahan akses layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengurus penerbitan Kartu Keluarga.
  - f. Dimensi *emphaty*, pegawai UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto dalam menjalankan tugasnya telah memberikan pelayanan terbaik yang memuaskan masyarakat. Di mana dalam proses pelayanan pada dimensi *emphaty* pegawai telah mengedepankan sikap senyum, sapa dan santun kepada masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga.
2. Kendala yang hadapi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto ialah sarana prasarana yang kurang memadai.

## B. Saran

Adapun saran yang penulis berikan sebagai bentuk perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, penulis jabarkan sebagai berikut:

1. UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto diharapkan terus menerus memberikan dan meningkatkan pelayanan yang cepat dan tepat, agar pelayanan di UPTD berjalan dengan baik.
2. Dari segi fasilitas hendaknya Disdukcapil Rokan Hulu menetapkan kebutuhan fasilitas untuk dianggarkan agar proses pelayanan menjadi semakin baik dan berkualitas dengan sarana prasarana yang mendukung.
3. Masyarakat hendaknya memberikan saran atau kritikan atas pelayanan yang diberikan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Rokan IV Koto, agar kedepannya pelayanan yang diberikan semakin baik dan memuaskan.





Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan.2005. *Transformasi Pelayan Publik*, Yogyakarta. Penerbit  
Pembaruan.
- Atik,dan ratminto.2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan  
model konseptual, penerapan citizen's dan standar minimal*.  
Yogyakarta:pustaka Pelajar.
- Budiono, 2003.*Pelayanan Prima Perpajakan* .PT Rineka Cipta:Jakarta.
- Depdagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008. Universitas Gadjah mada,  
Yogyakarta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government In Action*. Yogyakarta:Andi offset.
- Moenir,H.A.S.2000.*Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta:Bumi Aksara.
- .2006.*Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J.M.A.2000,*Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung;PT Remaja  
Posdayakarya.
- . 2004,*Metodelogi Penelitian kualitatif*. PT Remaja  
Rosdakarya.Bandung.
- . 2005,*Metodelogi Penelitian kualitatif*. PT Remaja  
Rosdakarya.Bandung.
- Musanef,1996, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta, PT Toko Gunung  
Agung.

- Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Ilmu Pemerintahan (Kybernology)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- , 2002. *Sekilas Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-unpad.
- . 2003. *Kybernology, (Ilmu Pemerintahan)* Rineka Cipta, Jakarta.
- . 2007. *Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan*. Penerbit Yayasan Karya.
- . 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Rineka Cipta. Jakarta
- . 2014. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- R.A Supriyono. (2007) *Manajemen Biaya: Suatu Reformasi Pengelolaan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Sedarmayanti, Good Governance “*Kepemerintahan yang Baik*” Bagian Kedua E Revisi, Mandar Maju, Bandung, Jakarta, 2012.
- Sinambela, 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagan, 1990, *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung.
- Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta.
- 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi’i. 2011. *Perbandingan Pemerintahan*. Refika Aditama. Bandung.

————— 2013.*Ilmu Pemerintahan*. Mandar Maju.

————— 2016.*Pengantar Ilmu Pemerintahan*.Refika Aditama.

Wasistiono.2012.*Metodologi Ilmu Pemerintahan*.IPDN Press.

### **Jurnal/Skripsi/Tesis:**

Parasuraman,A.,V.A 2005.Zeithml, and L.L. Berry. “A *Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Reseach*”. Journal of Marketing. Vol. 49 Fal pp.41-50.

————— 2011. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Reaserch. Service Quality*, 2015-220.

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2016 tentang Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah

Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2018 tentang Peraturan Bupati

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan