

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

---

KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HULU

SKRIPSI

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



VIA MEISELLY HARMITA  
NPM : 167310689

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU

2020

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

---

**PERSETUJUAN PENELITIAN**

Nama : Via Meiselly Harmita  
NPM : 167310689  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Indragiri Hulu

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

Pekanbaru, 5 Juni 2020

Turut Menyetujui  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

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

Pembimbing

**Yendri Nazir, S. Sos., M.Si**

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

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Via Meiselly Harmita  
NPM : 167310689  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu


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

Pekanbaru, 26 Oktober 2020

Ketua,

  
Yendri Nazir S.Sos., M.Si

Sekretaris,

  
Andriyus S.Sos., M.Si

Anggota

  
Dra. Monalisa M.Si

Mengetahui,

Wakil Dekan I,

  
Indra Syafri S.Sos., M.Si

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

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Via Meiselly Harmita  
NPM : 167310689  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan peyempurnaan oleh Masiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disyahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 26 Oktober 2020

An. Tim Penguji

Sekretaris,

**Andriyus S.Sos., M.Si**

Ketua,

**Yendri Nazir S.Sos., M.Si**

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

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

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,

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

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmanirrahim**

Alhamdulillahirobbilalamin dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan rahmat dan nikmat yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu”, yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.

Shalawat serta salam tidak lupa pula di hadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah mengorbankan segala jiwa dan raganya demi tegaknya Khalimatul haq di jagat raya ini, beliau juga sebagai suri tauladan yang membawa kita umat manusia dari zaman jahiliah (kebodohan) ke zaman yang berilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk bisa menyusun setiap lembar dan bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaedah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembaran tertentu dari naskah Skripsi ini mungkin di temukan berbagai kesalahan dan kekurangan, untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan

sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan, ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Rektor UIR bersama Dekan Fisipol yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku ketua prodi Ilmu Pemerintahan yang telah bersedia memberikan segala ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan.
3. Bapak Andriyus, S.Sos, M.Si selaku sekretaris prodi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan segala pengetahuan dan memperluas wawasan.
4. Jajaran dosen pada prodi Ilmu Pemerintahan yang selama ini telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan pada program studi ilmu pemerintahan.
5. Bapak Yendri Nazir, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung.
6. Teristimewa saya persembahkan kepada kedua orang tua saya ibunda tercinta R.Misnarita, Ayahanda Hardi Prayetno beserta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan dan motivasi dalam bentuk apapun selama penulis menyelesaikan usulan penelitian ini.
7. Buat kakanda Andika Erlangga yang senantiasa meluangkan waktunya menemani penulis menyusun Skripsi ini.

8. Rekan-rekan seperjuangan dan teman-teman kelas IP G Angkatan 2016
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu atas pelayanan dan kelonggaran yang telah diberikan kepada penulis selama melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penulisan ini.

Penulis mendoakan semoga jasa baik yang telah diberikan kepada yang disebutkan di atas dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal oleh Allah SWT, Amin.....

Akhirnya penulis sekali lagi mengucapkan ribuan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dan dapat memberikan manfaat setiap pembaca.

Pekanbaru 5 Juni 2020

Ttd penulis

Via Meiselly Harmita

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	23
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	23
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR .....</b>	<b>25</b>
A. Studi Kepustakaan.....	25
B. Kerangka Pikiran .....	43
C. Konsep Operasional dan Operasional Variabel .....	44



1. Konsep Operasional .....	44
2. Operasional Variabel.....	46
3. Teknik Pengukuran .....	48
D. Penelitian Terdahulu .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
A. Tipe Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian.....	56
C. Populasi dan Sampel .....	56
D. Teknik Penarikan Sampel.....	58
E. Jenis dan Sumber Data.....	58
F. Teknik Pengumpulan Data .....	59
G. Teknik Analisis Data.....	61
H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	61
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
A. Sejarah singkat Kabupaten Indragiri Hulu .....	65
B. Letak Geografis Kabupaten Indragiri Hulu .....	69
C. Visi Kabupaten Indragiri Hulu .....	70
D. Misi Kabupaten Indragiri Hulu.....	70
E.Keadaan Penduduk .....	70

F. Keadaan Sosial dan Ekonomi .....	72
1. Pendidikan .....	73
2. Sarana dan Prasarana .....	74
G. Gambaran Umum Pemerintahan .....	75
H. Struktur Organisasi .....	81
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
A. Identitas responden .....	82
B. Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu .....	85
C. Hambatan –hambatan dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu ...	97
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>99</b>
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>101</b>

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UIR**  
Nomor: 161/UIR-Fs/Kpts/2019 Tentang:  
**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**  
**DEKAN FISIPOL UIR**

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengarahkan mahasiswa dalam penulisan skripsi perlu difasilitasi oleh Dosen pembimbing;  
2. Bahwa Dosen pembimbing dimaksud perlu ditetapkan dalam bentuk surat keputusan Dekan
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor: 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 60 tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
3. SK Mendiknas. No.045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi;  
4. SK Rektor No.141/UIR/Kpts/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR;  
5. SK Rektor No. 081/UIR/KPTS/2017, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2016-2020.
- Memperhatikan: Rekomendasi Ka Prodi. dan WD.I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : 1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

I Nama : **Yendri Nazir, S.Sos., M.Si**  
NIP/NPK : 132314738  
Pangkat/Jabatan : III/a – Asisten Ahli  
Kedudukan : **Pembimbing I**

Pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama : **Via Meiselly Harmita**  
NPM : 167310689  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan. ;  
Judul Skripsi : Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.

2. Pembagian dan pelaksanaan tugas Pembimbing I dan Pembimbing II berpedoman kepada SK Dekan No. 001/Fs-UIR/Kpts-PK/2010 tentang Pembagian Tugas Pembimbingan dan Perbaikan UP, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa Fisipol UIR Pekanbaru;
3. Kepada Dosen Pembimbing diberikan honorarium sesuai ketentuan yang berlaku di UIR;
4. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kesalahan di dalamnya segera diperbaiki sebagaimana seharusnya.
- Kutipan : Surat keputusan ini disampaikan kepada Dosen bersangkutan untuk dilaksanakan secara baik dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada Tanggal : 17 Maret 2019

An. Dekan,

  
**Dr.H. Panca Setyo H. Cahatini, S.IP, M.Si.**  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Tembusan, disampaikan kepada:

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Ketua Prodi IP
3. Yth. Ka. Labor IP
4. Arsip. --SK Pembimbing.

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta seminar komprehensin yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Via Meiselly Harmita  
NPM : 167310689  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu

Atas Naskah yang didaftarkan pada seminar komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah sripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaedah-kaedah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekatnya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan dibuktikan secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas persyaratan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil seminar proposal yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan fakultas dan universitas serta hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru 1 Juni 2020

Pelaku pernyataan

Via Meiselly Harmita

# KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN INDRAGIRI HULU

## ABSTRAK

Oleh

Via Meiselly Harmita

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Indikator penilaian yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi Tangibles (Sarana Fisik), Reability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (jaminan/Keramahan), Emphaty (Empati). Tipe Penelitian yang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu ini merupakan survey deskriptif, yaitu memprioritaskan daftar kuisisioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang sudah terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua kelompok Pipulasi dan Sampel yaitu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu berjumlah 22 orang dan Masyarakat berjumlah 100 orang. Masyarakat dalam hal ini adalah mereka yang sedang melakukan proses pelayanan. Dua teknik sampling yang dipergunakan dalam menetapkan individu sampel adalah teknik sensus untuk populasi pegawai Dinas dan teknik insidental sampling untuk populasi masyarakat. Jenis dan Teknik pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini terdiri dari, data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara Teknik Analisis Data yang dipergunakan adalah dengan bantuan Tabel Frekuensi. Berdasarkan Teknik Analisis ini peneliti dapat menilai dan menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu berada pada interval cukup baik. Rekomendasi yang perlu dipertimbangkan bahwa para pegawai harus bisa lebih mengingatkan lagi tentang arti pentingnya keramahan dalam pelayanan, Dinas juga lebih bisa memperbaiki sarana dan prasarana dalam pelayanan, dan untuk masyarakat juga bisa memberikan sarannya terhadap pelayanan yang dilaksanakan agar lebih baik lagi kedepannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik

QUALITY SERVICES IN THE POPULATION AND CIVIL SERVICES OF  
INDRAGIRI HULU DISTRICT

ABSTRACT

By

Via Meiselly Harmita

This study aims to determine the Quality of Public Services at the Department of Population and Civil Registration in Indragiri Hulu Regency. The assessment indicators used in this study include Tangibles (Physical Facilities), Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy. This type of research, located in the Population and Civil Registry Office of Indragiri Hulu Regency, is a descriptive survey, which prioritizes the questionnaire as a data collection tool and the data collected with this tool is then used as the main raw material for analyzing the empirical condition of the objectivity of research objectives at the location. research. In this study there are two groups of Population and Samples, namely the Population and Civil Registry Service Officers, amounting to 22 people and the community numbering 100 people. The people in this case are those who are doing the service process. Two sampling techniques used in determining individual samples are the census technique for Dinas employee populations and the incidental sampling technique for the population population. Types and data collection techniques used in this study consisted of, primary data collected using questionnaire and interview list techniques and secondary data collected using observation techniques. While the Data Analysis Technique used is with the help of the Frequency Table. Based on this analysis technique the researcher can assess and conclude that the quality of public services at the Population and Civil Registry Office of Indragiri Hulu Regency is at a good interval. Recommendations that need to be considered are that employees are more able to remind again about the importance of hospitality in service, the Office can also improve facilities and infrastructure in service, and for the community it can also provide suggestions for services carried out in order to be better in the future.

Keywords: Service Quality, Public Service

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia didirikan memiliki tujuan yang mulia sesuai dengan yang tercantum pada Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dibentuklah tingkatan pemerintahan mulai dari Pemerintah Pusat, Pemerintah daerah, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Kemudian didalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dinyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi menjadi Provinsi dan Provinsi dibagi lagi menjadi daerah kabupaten dan kota, dimana setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota mempunyai Pemerintahan Daerah yang diatur dengan undang-undang

Pemerintahan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan selalu memiliki hubungan dengan pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah lainnya. Hubungan itu diatur di dalam Pasal 18 A ayat (1) yang menyebutkan bahwa hubungan wewenang Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota, atau diantara Provinsi kabupaten dan kota, diatur undang-undang dengan memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat (3) menyebutkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dengan dewan perwakilan rakyat daerah sesuai asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam system dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Kemudian didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah Pasal 1 ayat (1), Urusan Pemerintahan terdiri atas Urusan Pemerintahan Absolut, Urusan Pemerintahan Konkuren, dan Urusan Pemerintahan Umum. Urusan Pemerintahan absolut merupakan urusan pemerintahan yang mutlak sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan Pemerintahan Konkuren merupakan urusan pemerintahan yang penyelenggaraannya dibagi antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota dan diserahkan kedaerah sebagai dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Urusan Pemerintahan Umum merupakan urusan pemerintahan yang penyelenggaraannya dihibahkan oleh Presiden kepada Gubernur, Bupati/Walikota.

Kemudian Urusan Pemerintahan konkuren yang menjadi urusan daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan. Dimana Urusan Pemerintahan wajib terbagi atas Urusan Pemerintahan Wajib (pelayanan dasar) dan Urusan Pemerintahan Wajib ( non pelayanan dasar).



Didalam Pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, jenis Urusan Pemerintahan Wajib (pelayanan dasar) meliputi :

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

Urusan Pemerintahan Wajib (pelayanan non dasar) yang diatur didalam Pasal 12 ayat (2) meliputi :

- a. Tenaga Kerja;
- b. Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan Hidup;
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa;
- h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan Informatika;
- k. Koperasi, usaha kecil, dan menengah;
- l. Penanaman Modal;
- m. Kepemudaan dan Olahraga;
- n. Statistik;
- o. Persandian;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan;

r. Kearsipan.

Pada hakekatnya Pemerintah ada dan diadakan pada awalnya adalah untuk memenuhi segala kebutuhan akan rasa aman, hal ini sesuai dengan teori terbentuknya Negara, yakni Negara berfungsi sebagai penjaga malam, dimana sebahagian masyarakat bertugas menjaga sebagian besar masyarakat lainnya tidur pada malam hari, sehingga masyarakat terpenuhi oleh rasa aman. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa fungsi dasar dari suatu pemerintah yakni “pelayanan”, yang dalam hal ini adalah dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat dan publik.

Didalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Wajib ( pelayanan non dasar) point f yaitu administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemerintah melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dan sebisa mungkin melakukan pelayanan tersebut dengan baik atau berkualitas.

Dalam Pasal 1 UU No.24 tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Untuk melaksanakan urusan pemerintahan administrasi kependudukan maka dibentuklah Organisasi Perangkat Daerah yang dinamakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pelayanan Sipil diartikan sebagai hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban.. Pelayanan Sipil dilakukan tanpa meminta biaya, pelayanan sipil harus dilakukan secara gratis kepada masyarakat. Pelayanan sipil

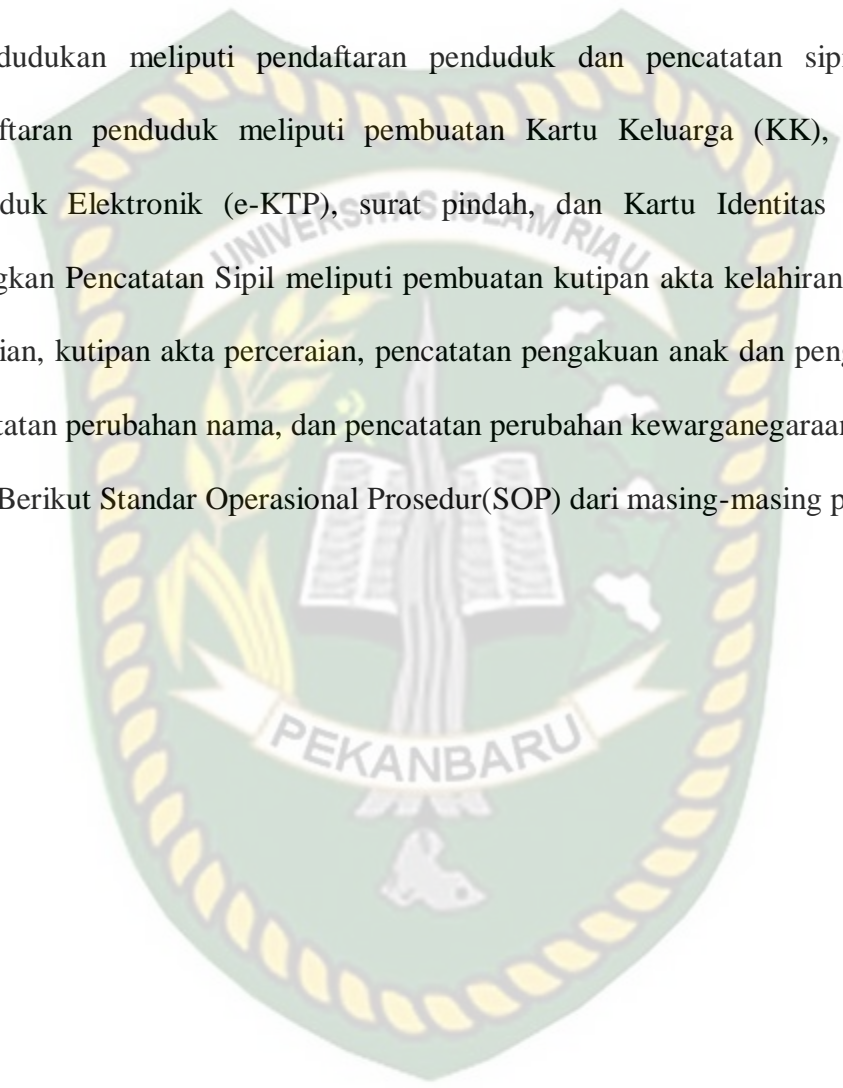
merupakan salah satu kewajiban bagi pemerintah untuk menyelenggarakannya karena merupakan hak masyarakat sebagai warga negara, salah satunya pembuatan KTP yang merupakan hak warga negara untuk mendapatkannya secara gratis.

Layanan Sipil sendiri memiliki banyak content yang luas sekali. Di Indonesia, layanan civil diatur dalam konstitusi negara. Empat belas content layanan civil yang diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu:

1. Nilai hak warga Negara yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945
2. Hak untuk merdeka
3. Kebebasan memilih
4. Hak berotonomi
5. Keadilan
6. Kebersamaan
7. Kepastian hukum
8. Hak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak
9. Kemerdekaan berserikat
10. Kemerdekaan beragama
11. Hak atas pengajaran
12. Hak atas kebudayaan
13. Hak atas kemakmuran
14. Pemeliharaan fakir miskin dan anak terlantar

Diwilayah Kabupaten Indragiri Hulu, instansi atau organisasi perangkat daerah yang bertugas dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Pelayanan kependudukan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kemudian Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan Pencatatan Sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Berikut Standar Operasional Prosedur(SOP) dari masing-masing pelayanan :



Menurut Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor.59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu terdiri dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;
- b. Sekretariat, membawahi :
  1. Subbagian Perencanaan;
  2. Subbagian Keuangan;
  3. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
  1. Seksi Identitas Penduduk;
  2. Seksi Pindah Datang Penduduk;
  3. Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
  1. Seksi Kelahiran;
  2. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
  3. Seksi Perubahan Status anak, Perwarganegaraan
  4. Dan kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
  1. Seksi Sistem Informasi administrasi Kependudukan;
  2. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data;
  3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia
  4. Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:

1. Seksi Kerjasama;
2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
3. Seksi Inovasi Pelayanan.

Adapun peran masing-masing bidang meliputi:

1. Kepala Dinas memiliki peran memimpin dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan Staff Dinas.
2. Sekretaris memiliki peran memberikan pelayanan administrative dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tatausaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk memiliki peran melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil memiliki peran melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memiliki peran melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan administrasi kependudukan
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memiliki peran melaksanakan penyiapan perumusan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu memiliki Tugas dan Fungsi Menurut Peraturan Bupati Indragiri Hulu Nomor.59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu yaitu :

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Administrasi Kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Sedangkan fungsi Dinas adalah

1. Menetapkan Kebijakan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu .
2. Merumuskan rencana strategis dan program kerja Dinas yang sesuai dengan visi misi Kepala Daerah.
3. Merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Membina dan mengarahkan Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala sub bagian dan Kepala seksi dalam melaksanakan tugasnya.
5. Membina pelaksanaan program pengawasan melekat dilingkungan Dinas.
6. Melakukan upaya pembinaan dan peningkatan Kualitas sumber daya pegawai dalam lingkungan Dinas.
7. Melaksanakan pembinaan terhadap kedisiplinan pegawai dalam lingkungan Dinas.
8. Menyelenggarakan koordinasi dengan instansi atau unit kerja terkait.

9. Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas.

10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah ataupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perorangan maupun kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan.

Pelayanan Publik yang berkualitas biasanya disebut dengan Pelayanan Prima yaitu pelayanan yang diberikan memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan teratur serta sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator dalam memberikan penilaian terhadap kualitas administrasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga baik tidaknya administrasi pelayanan publik atau pemerintah sangat ditentukan oleh seberapa jauhnya pelayanan



publik diselenggarakan sesuai dengan tuntutan masyarakat setempat, serta dengan berbagai kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga penyelenggaraan administrasi publik sering diidentikkan dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pemerintah.

Kualitas pelayanan merupakan satu kondisi dimana terciptanya hubungan yang baik antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa maupun manusia. Pelayanan publik erat kaitannya dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan para pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan itu adalah pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan belum sesuai dengan apa yang diharapkan para pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan pandangan penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada pandangan penerima jasa/layanan dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Didalam melaksanakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri hulu memiliki Visi yaitu ***“Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib, Akurat dan Dinamis”***, dan ke misi yaitu ***“Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”***. Dimana salah satu faktor pendukung misi tersebut yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu ***“Meningkatkan kualitas aparatur dan pelayanan aparatur terhadap tuntutan***

*masyarakat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena jika kualitas aparatur yang baik maka kegiatan pelayanan akan berjalan dengan lancar”.*

Tetapi didalam penyelenggaraan proses pelayanan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik. Dalam proses pelayanan tidak semua pegawai handal dan ahli dalam mempergunakan alat bantu pelayanan dan juga tidak semua pegawai ramah dan sopan terhadap masyarakat, bahkan ada pula pegawai yang melakukan tindakan diskriminasi dalam melakukan pelayanan. Kemudian dalam proses pelayanan ruang tunggu yang dan panas sehingga masyarakat lebih nyaman untuk menunggu diluar ruangan, begitupun dengan tempat parkir yang tidak tersedia sesuai dengan banyaknya masyarakat terutama bagi masyarakat yang membawa kendaraan roda 4 tidak bisa parkir didalam kawasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sehingga pada kenyataannya masih terdapat banyak permasalahan mengenai pelayanan. Berdasarkan hal diatas, berbagai fenomena yang terjadi didalam pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu adalah:

1. Masih ditemukan adanya sikap dan perilaku pegawai yang kurang ramah dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
2. Masih ditemukan kurangnya kemampuan dan keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam menyelenggarakan proses pelayanan.
3. Masih kurangnya sarana dalam proses pelayanan.

4. Masih kurang nyamannya ruang tunggu dan tempat parkir

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu”**

### **B. Rumusan Masalah**

Dari sejumlah fenomena sebagaimana digambarkan diatas maka dalam tulisan ini dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu?

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

1. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
  - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu
  - b. Untuk mngetahui apa saja faktor penghambat dalam melakukan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Adapun yang menjadi kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
  - a. Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dalam bidang ilmu sosial dan politik khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu

- b. Sebagai bahan masukan bagi Rekan–Rekan Mahasiswa yang ingin Meneliti lebih lanjut mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Pemerintahan

Syafiie (2011: 4) pemerintahan berasal dari kata “perintah” yang setelah ditambahkan awalan “pe” menjadi pemerintah dan ketika ditambahkan akhiran “an” menjadi pemerintahan adalah karena pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan, sedangkan pemerintahan berarti perihal atau ikhwal pemerintahan itu sendiri.

Menurut Ridwan (2014:30-31) Pemerintahan adalah segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan Negara. Adapun menurut Ndraha (2003: 6) pemerintahan adalah organ berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui lembaga pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan ketentuan (harapan) yang diperintah.

Lebih lanjut dinyatakan Ndraha bahwa pemerintahan adalah sebuah sistem multi proses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan, serta tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil. Sedangkan menurut Finer dalam Sumaryadi (2010: 17), mengklasifikasikan pemerintah ke dalam empat pengertian, yakni :

- a. Pemerintah mengacu pada proses pemerintah berupa pelaksanaan kekuasaan oleh yang berwenang
- b. Istilah ini dipakai untuk menyebut keberadaan proses itu sendiri
- c. Pemerintah acapkali berarti orang-orang yang mengisi kedudukan otoritas dalam suatu masyarakat
- d. Istilah ini mengacu pada bentuk metode, sistem pemerintahan dalam suatu masyarakat, yakni struktur dan pengelolaan dinas pemerintah serta hubungan antara yang memerintah dengan yang diperintah

Selanjutnya pemerintahan menurut Rasyid dalam Giroth (2004: 65) adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah, selanjutnya pemerintahan memaknai sebagai proses yang adil berdasarkan hukum kepada setiap pribadi warga Negara, memberi pelayanan bagi kemajuan bangsa bersama. Selanjutnya tugas pokok pemerintah dapat diringkas menjadi tiga fungsi yang hakiki, yaitu :

- a. Pelayanan (*service*)
- b. Pemberdayaan (*empowerment*)
- c. Pembangunan (*development*)

Sehingga pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi/keabsahan oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah pada suatu Negara, serta dilengkapi dengan alat alat kelengkapan Negara.

## **2. Konsep Ilmu Pemerintahan**

Pemerintahan adalah ilmu dan seni. Pemerintahan dikatakan seni dikarenakan betapa banyaknya pemimpin pemerintahan yang tidak memiliki pendidikan pemerintahan, tetapi mereka mampu untuk saling berkaitan dan menjalankan roda

pemerintahan dengan kharismatik. Sedangkan Pemerintahan dikatakan sebagai disiplin ilmu pengetahuan adalah karena memenuhi syarat - syaratnya yaitu dapat dipelajari dan diajarkan kembali, memiliki objek baik objek material maupun formal, bersifat universal, sistematis dan juga spesifik (khas).

Objek formal ilmu pemerintahan bersifat khusus maupun khas, maksudnya hubungan pemerintah dengan sub - subnya (baik hubungan antara pusat dan daerah, hubungan antara yang diperintah dengan yang memerintah, hubungan antar lembaga dan maupun hubungan antar kementerian), termasuk juga di dalamnya pembahasan output pemerintah dan peristiwa - peristiwa pemerintahan dari elit pemerintahan yang berkuasa.

Pemerintahan yang baik seringkali disebut dengan good governance. Terselenggaranya good governance adalah persyaratan bagi setiap pemerintah untuk mampu mewujudkan aspirasi masyarakat serta mencapai tujuan dan cita- cita bangsa dan negara. Dalam rangka mewujudkannya diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat dan jelas, agar penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan dapat berlangsung berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggung jawab, serta terbebas dari praktek kolusi, korupsi dan nepotisme. Sedarmayanti (2004:56)

### **3. Konsep Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan adalah usaha-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.

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

Definisi konsep Pelayanan menurut Soetopo lebih menekankan kepada adanya suatu proses, atau rangkaian dari berbagai kegiatan/aktifitas yang memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat, sehingga pada hakekatnya pelayanan menjadi hak bagi unsur masyarakat yang membutuhkannya, sedangkan pelayanan bagi unsur pemerintah merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dijalankan atau dilaksanakan oleh pemerintah sebagai fungsi dasar dari pemerintah. Oleh karena itu, tugas utama atau fungsi dasar dari setiap instansi birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan atau penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya suatu bentuk kesejahteraan bagi rakyat.

Adapun menurut Werella (2004:91) pelayanan adalah merupakan suatu bentuk dari perbuatan, suatu kinerja atau suatu bentuk usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan yang terlibat secara aktif di dalam suatu produksi atau suatu



penyampaian proses pelayanan itu sendiri dari institusi pemerintah kepada unsur masyarakat.

Menurut Moenir (2001:27) Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Sianipar (1995:5) Pelayanan adalah suatu cara atau Teknik memenuhi, menanggapi kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain. Menurut Djaenuri (1998:18) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal.

Jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

1) Pelayanan Administrative

Pelayanan Administrative adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambil keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir yang berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya berupa pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Akta Kematian, Akta Kelahiran, NTCR)

2) Pelayanan Barang

Jenis Pelayanan Barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk

distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu system, Misalnya jenis pelayanan air bersih, listrik, dan pelayanan telepon.

### 3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya Pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintah adalah pelayanan masyarakat (*public service*).

Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan public. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

## 4. Konsep Pelayanan Publik dan Pelayanan Sipil

Menurut Ndraha (2003:65) klasifikasi Pelayanan Pemerintah adalah pelayanan publik dan pelayanan sipil. Secara sederhana pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemenuhan jasa publik masyarakat.

Menurut Dwiyanto Agus (2008:136) Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Warga pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan

pelayanan publik. Sedangkan Menurut Sinambela (20014:5) Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Adapun Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 bab I pasal 1, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Didalam menyelenggarakan pelayanan publik ada pihak yang menyelenggarakannya, adapun pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik tersebut adalah setiap institusi penyelenggaraan Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.

Sedangkan Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 bab I pasal 1 pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan pelayanan

publik. Didalam menjalankan pelayanan publik ada pihak yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, pihak tersebut adalah Ombudsman.

Ombudsman adalah suatu lembaga Negara yang mempunyai kewenangan untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan badan hukum milik Negara serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara maupun Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 :bab II).

Didalam menyelenggarakan pelayanan publik ada asas-asas yang harus kita ketahui dan juga diterapkan. Adapun asas-asas tersebut antara lain :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Profesional
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif
8. Keterbukaan / Transparansi
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok yang sama
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Sedangkan Menurut Ratminto (2005:19) asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

2. Akuntabilitas  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, dll
6. Keseimbangan hak dan kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban pihak masing-masing

Di dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus ada standar pelayanan publik yang bertujuan menjamin adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsi dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Adapun standar pelayanan publik Menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

2. Waktu Penyelesaian

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

### 3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

### 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

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

Menurut Saefullah (1999:8) mengemukakan bahwa secara operasional pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan orang perorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum.dalam pelayanan ini meliputi penyediaan transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan Lembaga Pendidikan, pemeliharaan kemanan dan lain sebagainya. Selanjutnya pelayanan yang diberikan secara orang perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki Lembaga

Pendidikan, memperoleh kartu penduduk dan surat lainnya, pembelian karcis perjalanan dan sebagainya.

Ndraha sependapat dengan Saefullah. Adanya klasifikasi pelayanan pemerintah ditegaskan Ndraha (2001:65) dengan menyatakan bahwa jadi pelayanan dalam Kybernologi adalah pelayanan publik dan pelayanan sipil dalam arti proses, produk dan outcome yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula. Perbedaan pelayanan pemerintah atas publik dan civil dimaksud didasarkan pada pemahaman bahwa kebutuhan istimewa manusia dalam hubungannya dengan pemerintahan dalah kebutuhan jasa publik dan layanan sipil.

Pelayanan Sipil diartikan sebagai hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban.. Pelayanan Sipil dilakukan tanpa meminta biaya, pelayanan sipil harus dilakukan secara gratis kepada masyarakat. Pelayanan sipil merupakan salah suatu kewajiban bagi pemerintah untuk menyelenggarakannya karena merupakan hak masyarakat sebagai warga negara, salah satunya pembuatan KTP yang merupakan hak warga negara untuk mendapatkannya secara gratis.

Layanan Sipil sendiri memiliki banyak content yang luas sekali. Di Indonesia, layanan civil diatur dalam konstitusi negara. Empat belas content layanan civil yang diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu:

15. Nilai hak warga Negara yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945
16. Hak untuk merdeka
17. Kebebasan memilih

18. Hak berotonomi
19. Keadilan
20. Kebersamaan
21. Kepastian hukum
22. Hak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak
23. Kemerdekaan berserikat
24. Kemerdekaan beragama
25. Hak atas pengajaran
26. Hak atas kebudayaan
27. Hak atas kemakmuran
28. Pemeliharaan fakir miskin dan anak terlantar

#### **5. Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2005:101) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhandan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam menimbangi harapan konsumen.

Menurut Tony Wijaya (2011:11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratn-persyaratan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya



menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Sementara itu Gerson (2002:55) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal).

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut :

Kriteria Kuantitatif

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan

Kriteria Kuantitatif

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan
3. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
5. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui massa maupun melalui kotak saran yang disediakan
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

Dalam kaitannya dengan kualitas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, Lovelock dalam Ruhana (2010:19) menyatakan bahwa suatu produk bila ditambah dengan layanan publik yang baik akan dapat menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat dan keuntungan, bahkan akan mampu untuk menghadapi berbagai bentuk persaingan yang bersifat mendunia. Dimensi-dimensi pelayanan publik yang digambarkan sebagai kelopak-kelopak bunga tersebut mempunyai delapan dimensi, yang terdiri dari :

1. Information
2. Consultation
3. Ordertaking
4. Hospitality
5. Caretaking
6. Exceptions
7. Billing
8. Payment

Kualitas dari proses pelayanan public juga dapat di ukur melalui kriteria umum, menurut Nurdin (2010:61) bahwa untuk mengukur suatu kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unsur publik, makan dapat diuukur melalui kriteria umum yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisien
6. Keadilan yang merata
7. Ekonomis
8. Ketepatan waktu
9. Kriteria lain

Dalam mengukur suatu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah didasarkan atas persepsi pelanggan terhadap pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat suatu pelanggan, menurut Kotler dalam Nurdin (2010 : 61) bahwa ada lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut :

1. Keterandalan (reability), Kemauan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan, (Responsiveness), Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (Confidence), Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empaty ,syarat untuk peduli, memberikan pengertian, pribadi bagi pelanggan
5. Berwujud (Tanggibles), Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima layanan maka bisa dikatakan pemberi pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik , tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan penerima pelayanan maka dapat dikatakan pemberi pelayanan memiliki kualitas yang buruk.

Jadi kualitas pelayanan publik adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik tercapai atau belum tercapai ada dimensi yang harus diketahui, adapun dimensi tersebut menurut Zethaml, Parasuraman dan Berry dalam Thahir (2010:6) adalah sebagai berikut:

- a. Tangibles, tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi

- b. Reability, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat
- c. Responsiveness, kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat
- d. Assurance, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan
- e. Emphaty, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gapers (dalam Sinambela, 2014:6-7) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan

## **6. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Menurut Lukman (2000:19), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sejalan pandangan, Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1988), dijelaskan bahwa kepuasan pada hakekatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono (1996:54),

menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat diciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Pendapat diatas, dipertegas oleh Schnaars dalam Tjiptono menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schaars juga menyebut bahwa :” terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya : Hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut kemulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan”.

Sementara itu, Kotler dalam Tjiptono menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

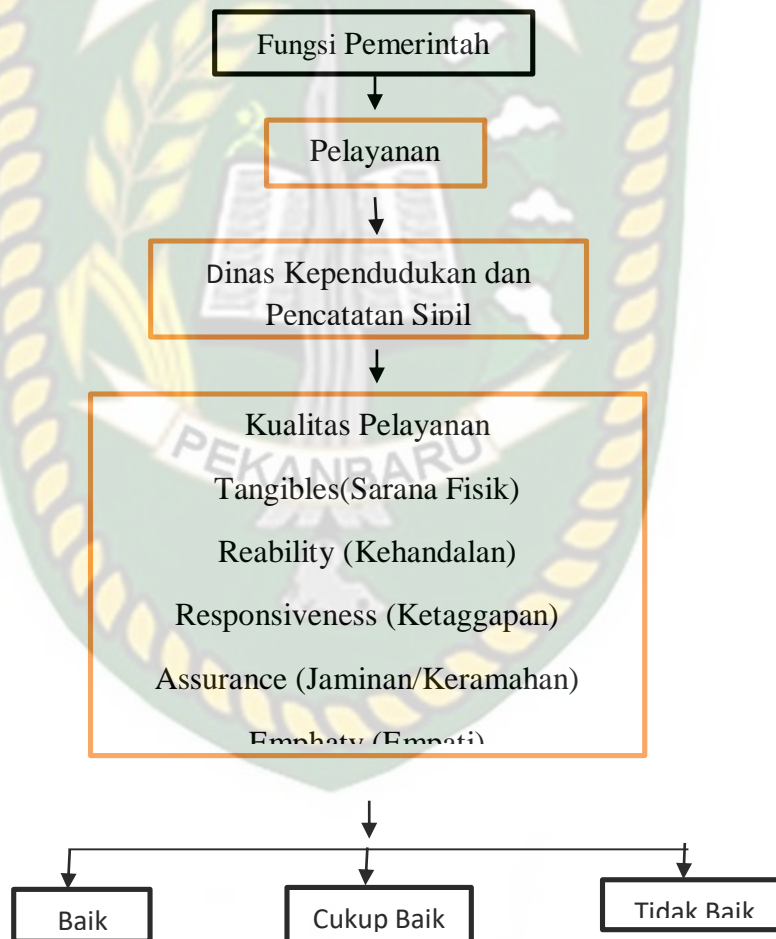
Berdasarkan pandangan diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada disconfirmation paradigm oleh Oliver dalam Pawitra (1993).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karna adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust).

## B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah bentuk dari konsep menjadi kerangka pikir penulis, tujuan dari dibuatnya kerangka fikir ini agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud dari penelitian serta menggambarkan bagaimana penulis melihat permasalahan ini:

**Gambar. I.I. Kerangka Pikir Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Indragiri Hulu**



Hasil : Modifikasi Penulis 2019

### **C. Hipotesis**

Apabila standar kualitas pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi Tangibles (sarana fisik), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (keramahan), dan Emphaty dapat dilaksanakan dengan baik maka pelayanan publik yang dilaksanakan akan efektif dan memenuhi keinginan masyarakat.

### **D. Konsep Operasional**

Penulis akan menjelaskan konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang diteliti dengan maksud agar tidak terjadi salah pengertian terhadap konsep tersebut. Maka untuk menghindari pemahaman yang berbeda terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah kegiatan/usaha yang dilakukan untuk berusaha memenuhi kebutuhan orang lain.
2. Pelayanan publik dalam penelitian ini adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Tangibles (sarana fisik) adalah fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi dalam melaksanakan pelayanan.
4. Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat adalah dapat dilihat dari kerapian cara berpakaian pegawai dalam proses pelayanan dan juga cara berkomunikasi dengan masyarakat.



5. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan adalah dapat dilihat dari sarana yang terdapat pada ruang tunggu apakah memadai atau belum.
6. Kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan adalah apakah didalam melayani masyarakat, pegawai sudah datang tepat waktu pada loket pelayanan.
7. Reability(kehandalan) adalah kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya,tepat.
8. Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat adalah apakah didalam proses pelayanan pegawai sudah cermat misalnya dalam memeriksa dokumen persyaratan yang dibawa oleh masyarakat.
9. Kemampuan menggunakan alat bantu adalah dapat dilihat apakah para pegawai sudah mampu dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya komputer.
10. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu adalah dilihat apakah pegawai ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya komputer.
11. Responsiveness(ketanggapan) adalah kemauan membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang tepat.
12. Pelayanan dengan cepat dan tepat adalah apakah pegawai mampu dengan cepat dan tanggap untuk melayani masyarakat.
13. Merespon setiap pengguna layanan adalah apakah pegawai tanggap dalam merespon setiap masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan.
14. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat adalah ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat dengan waktu yang tepat.
15. Respon keluhan pengguna layanan adalah apakah pegawai dapat menanggapi dengan cepat keluhan yang diberikan oleh masyarakat.
16. Assurance(keramahan) adalah pengetahuan pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
17. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan adalah kepastian waktu yang diberikan oleh pegawai dalam penyelesaian proses pelayanan.
18. Jaminan biaya dalam pelayanan adalah jika memang diharuskan menggunakan biaya maka diberikan kepastian berapa biaya yang dibutuhkan.

19. Emphaty adalah perhatian yang diberikan kepada pelanggan.
20. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan adalah pegawai harus mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan lain ataupun kepentingan pribadi.
21. Melayani dengan sikap ramah dan sopan adalah keharusan pegawai dalam melakukan proses pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan.
22. Tidak diskriminasi adalah dalam melayani masyarakat pegawai tidak boleh pandang bulu.

#### **E. Operasional Variabel**

Operasional Variabel berfungsi agar memudahkan dan lebih menjelaskan arah penelitian ini, penulis menggunakan tabel yang berguna untuk mengelompokkan konsep operasional yang terdiri dari satu variabel pelayanan dan lima indikator kualitas pelayanan, maka dapat dilihat pada tabel operasional variabel dibawah ini :

**Tabel III. Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
<p>Pelayanan Menurut Soetopo dalam Napitupulu (1999) adalah suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan oleh orang lain</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p>	<p>1. Tangibles (Sarana Fisik)</p>	<p>a. Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat b. Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan c. Kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat</p>	<p>Nominal</p>
		<p>2. Reability (Kehandalan)</p>	<p>a. Kecermatan pegawai dalam melayani masyarakat b. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan c. Keahlian pegawai menggunakan alat bantu pelayanan</p>	
		<p>3. Responsiveness (Ketanggapan)</p>	<p>a. Pelayanan dengan cepat dan tepat b. Merespon setiap pengguna layanan c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat d. Respon keluhan pengguna layanan</p>	<p>Nominal</p>
		<p>4. Assurance (Jaminan/</p>	<p>a. Jaminan tepat waktu dalam</p>	

		Keramahan)	<p>elayanan</p> <p>b. Jaminan biaya dalam pelayanan</p>	Nominal
		5. Emphaty (Empati)	<p>a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan</p> <p>b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun</p> <p>c. Tidak diskriminasi dan menghargai setiap pengguna layanan</p>	Nominal

Sumber : Olahan Peneliti 2020

#### F. Teknik Pengukuran

Untuk menjawab tujuan penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, maka dioperasionalkan konsep dan pengukuran dari indikator yang digunakan. Pengukuran terhadap pelayanan variabel dan indikator dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam 3 (tiga) kategori yaitu Baik, Cukup Baik dan Tidak Baik.

Variabel pelayanan, dengan indikator Tangibles (sarana fisik), Reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan/keramahan) dan Emphaty. Dengan demikian kategori penilaian responden terhadap pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Baik : Apabila Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan berada pada kategori  $\geq 67\%$ .

Cukup Baik : Apabila Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan berada pada kategori 34%-66%.

Kurang Baik : Apabila Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu yang ditetapkan berada pada kategori  $\leq 33\%$ .

Kemudian untuk pengukuran masing-masing indikator dalam variabel pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tangibles (sarana fisik) dikategorikan :

Baik : Apabila sarana fisik mengenai penampilan pegawai, kenyamanan tempat dan kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat yang ditetapkan berada pada kategori  $\geq 67\%$ .

Cukup Baik : Apabila sarana fisik mengenai penampilan pegawai, kenyamanan tempat dan kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat yang ditetapkan berada pada kategori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila sarana fisik mengenai penampilan pegawai, kenyamanan tempat dan kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat yang ditetapkan berada pada kategori  $\leq 33\%$

2. Reability (Kehandalan) dikategorikan :

Baik : Apabila Kehandalan mengenai kecermatan pegawai, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan dan keahlian pegawai yang ditetapkan berada pada kategori  $\geq 67\%$

Cukup Baik : Apabila kehandalan mengenai kecermatan pegawai, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan dan keahlian pegawai yang ditetapkan berada pada kategori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila kehandalan mengenai kecermatan pegawai, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu pelayanan dan keahlian pegawai yang ditetapkan berda pada kategori  $\leq 33\%$

3. Responsiveness ( Ketanggapan) dikategorikan :

Baik : Apabila ketanggapan mengenai pelayanan dengan cepat dan tepat, merespon setiap pengguna layanan, pelayanan dengan waktu yang tepat dan respon keluhan pengguna ditetapkan berada pada kategori  $\geq 67\%$

Cukup Baik : Apabila ketanggapan mengenai pelayanan dengan cepat dan tepat, merespon setiap pengguna layanan, pelayanan dengan waktu yang tepat dan respon keluhan pengguna dutetapkan berada pada kategori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila ketanggapan mengenai pelayanan dengan cepat dan tepat, merespon setiap pengguna layanan, pelayanan dengan waktu yang tepat dan respon keluhan pengguna ditetapkan pada kategori  $\leq 33$

4. Assurance (Jaminan/Keramahan) dikategorikan :

Baik : Apabila assurance mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan ditetapkan berada pada kategori  $\geq 67\%$

Cukup Baik : Apabila assurance mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan ditetapkan pada kategori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila assurance mengenai jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan biaya dalam pelayanan ditetapkan berada pada kategori  $\leq 33\%$

5. Emphaty (empati) dikategorikan :

Baik : Apabila empati mengenai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan dan tidak diskriminasi ditetapkan pada kategori  $\geq 67\%$

Cukup Baik : Apabila empati mengenai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan sikap ramah dan sopan dan tidak diskriminasi ditetapkan pada kategori 34%-66%

Tidak Baik : Apabila empati mengenai mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayanin dengan sikap ramah dan sopan dan tidak diskriminasi ditetapkan pada kategori  $\leq 33\%$

## **G. Penelitian Terdahulu**

1. Sukardi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Penelitian pada tahun 2017. Lokasi penelitian di Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan. Indikator yang digunakan adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban. Metode yang digunakan adalah mix methode. Meneliti tentang izin usaha kecil.
2. Edi Sandri dengan judul Pelayanan Publik Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Penelitian pada tahun 2016. Indikator yang digunakan adalah Manajemen dan Penyelenggaraan Publik, Prosedur Pelayanan, Persyaratan Teknis dan Administratif, Rincian Biaya Pelayanan, Waktu, Pejabat yang berwenang, Lokasi, Janji Pelayanan, Standar Pelayanan, Informasi pelayanan.
3. Riski Donar Pratama dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian pada tahun 2016. Lokasi Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Salah satu fenomena yang terindikasi adalah kurang transparan biaya yang diminta
4. Fikri Rizki dengan judul Analisis Pelayanan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar (Studi Tentang Pengurusan Akta Kelahiran). Penelitian pada tahun 2016. Lokasi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.



Indikator yang digunakan adalah Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi pelaksana.

5. Achni Sutopo dengan judul Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Penelitian pada tahun 2017. Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Metode yang digunakan adalah metode Kualitatif.



No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sukardi Tahun 2017	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan	1. Sama-sama meneliti tentang Kualitas Pelayanan Publik	1. Peneliti terdahulu memakai teori Pelayanan Publik Menurut Sinambela (2008:6)  2. Metode yang dipergunakan adalah Mix Methode
2.	Edi Sandri Tahun 2016	Pelayanan Publik Pengurusan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu	1. Sama-sama meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu	1. Peneliti terdahulu menggunakan teori Manajemen dan penyelenggaraan publik, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya, waktu, lokasi, standar pelayanan, informasi pelayanan

3.	Riski Donar Pratama  Tahun 2016	Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	1. Sama-sama menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry	1. Peneliti terdahulu  2. meneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi
4.	Fikri Rizki  Tahun 2016	Analisis Pelayanan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar( studi tentang pengurusan Akta Kelahiran)	1. Sama-sama meneliti tentang pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Peneliti terdahulu menggunakan teori/indikator Prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana&prasarana, kompetensi pelaksana
5.	Achni Sutopo  Tahun 2017	Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	1. Sama-sama meneliti tentang pelayanan publik  2. Sama sama menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry	1. Peneliti terdahulu menggunakan metode Kualitatif

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu metode Kuantitatif yang berbentuk analisis deskriptif, dimana melakukan penelitian langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan gambaran yang tepat, jelas dan terperinci bagaimana permasalahan yang ada berdasarkan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan kuisisioner, wawancara, dan observasi sebagai alat untuk mengumpulkan data

Metode penelitian Kuantitatif sebagaimana dikemukakan oleh Khasan Effendy (2014) adalah penelitian yang menjadikan teori sebagai bingkai kerja dari keseluruhan penelitian. Tujuan penelitian Kuantitatif lebih pada melakukan verifikasi terhadap suatu teori daripada mengembangkannya. Teori yang menjadi bingkai kerja adalah teori-teori tentang masalah penelitian. Pemilihan teori yang tepat dengan kebutuhan penelitian sangat membantu peneliti dalam mengoperasionalkan variabel-variabelnya. Pengukuran Kuantitatif menggunakan beberapa jenis instrument untuk memperoleh indeks menurut urutan angka yang cocok dengan karakteristik subjek (individu yang berpartisipasi dalam penelitian).

Sedangkan Metode penelitian Kuantitatif menurut Sugiyono (2009:14) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dengan alasan lokasi penelitian ini karena ingin melihat sejauh mana Kualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan di Kabupaten Indragiri Hulu dan juga masih banyaknya permasalahan yang terjadi pada pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu terutama pelayanan pembuatan KTP el misalnya ketidaksediaan blanko untuk mencetak dan juga ruang tunggu yang tidak nyaman.

### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel adalah dua bentuk yang berbeda, yang membedakannya Menurut Usman dan Akbar (2011:42), populasi adalah semua nilai baik dari hasil perhitungan maupun pengukuran baik kualitatif maupun kuantitatif daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Maka

populasi dalam penelitian ini terdiri Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, Sekretaris Dinas, Kepala bagian umum dan Kepegawaian, pegawai pelayanan/staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dan masyarakat yang mendapat pelayanan.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil menggunakan teknik tertentu yang disebut teknik sampling (Usman dan Akbar, 2011:43) yang menjadi sampel dalam penelitian ini untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

**Tabel III.I. Populasi Dan Sampel**

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1.	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil	1	1	100 %
2.	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil	1	1	100 %
3.	Kepala bagian umum dan kepegawaian	1	1	100 %
4.	Pegawai Pelayanan/staff	47	19	100 %
5.	Masyarakat yang mendapat pelayanan	1.585.523	100	100 %
6.	<b>Jumlah</b>	1.585.567	122	

*Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Indragiri Hulu 2020*

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel untuk Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas, Kepala bagian umum dan kepegawaian berdasarkan teknik sensus yakni keseluruhan populasi dijadikan sampel dengan alasan jumlah populasi yang relatif sedikit. Untuk pegawai pelayanan/staff menggunakan purposive sampling, sedangkan untuk masyarakat yang mendapat pelayanan menggunakan insidental sampling.

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

Data yang diperlukan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumbernya dan narasumbernya sebagai informasi yang langsung berhubungan dengan fokus penelitian yang berupa kata-kata tindakan orang yang diamati atau diwawancarai oleh informan yang sudah ditentukan, seperti Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian, Pegawai Pelayanan, Masyarakat yang mendapat pelayanan.

## 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu yang ada kaitannya dengan permasalahan yang sedang diteliti seperti:

- a. Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.
- b. Data tentang optimalisasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data- data dan informasi yang lengkap diperlukan oleh penulis sebagai pedoman dalam penelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data yang meliputi keterkaitan dan yang baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap fokus penelitian. Dalam hal ini, pengambilan data dilakukan dengan:

### 1. Kuesioner

Suatu teknik pengumpulan data dimana peneliti telah mempersiapkan dan menyusun secara sistematis sejumlah item pertanyaan yang terkait dengan variabel penelitian dalam suatu lembaran angket untuk disebarkan atau diberikan kepada responden. Data kuisioner yang dikumpulkan pada saat melakukan penelitian



lapangan berupa tanggapan responden atas baik, cukup baik dan kurang baiknya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Indragiri Hulu.

## 2. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data dimana peneliti terlibat langsung dalam lingkungan atau tempat populasi yang diteliti dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, mencatat, dipertimbangkan kemudian melakukan penelitian terhadap data yang telah di observasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

## 3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pengambilan ahli dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi seperti monografi kabupaten dan lain-lain.

## 4. Wawancara

Kegiatan pengumpulan data melalui wawancara secara langsung dengan responden dilokasi penelitian untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian dan sekaligus untuk memperkuat dan memastikan data kuisisioner yang diisi oleh responden

## **G. Teknik Analisis Data**

Setelah semua data penelitian yang dibutuhkan dilanjutkan dengan langkah melakukan pemisahan dan pengelompokan menurut bentuk dan jenis masing-masing data kemudian di olah dan di analisis dengan menggambarkan variabel Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Kemudian mengklasifikannya kedalam bentuk tabel dan angka, di analisis secara deskriptif, yaitu membahas data yang terkumpul dan dihubungkan dengan keadaan yang sebenarnya serta dikaitkan dengan teori yang ada, dengan menggunakan metode kuantitatif dan diperkuat dengan penjelasan secara kualitatif.

## **H. Jadwal Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, yang mana waktu penelitian dan penulisan penelitian untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian dibawah ini :



## **I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian**

Adapun rencana sistematika laporan penelitian yang dilakukan pada penelitian diatas adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini sebagai pendahuluan yang akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian.

### **BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR**

Dalam bab ini akan berisikan penguraian dari pengertian, defenisi konsep dan teori-teori yang menyangkut daftar pustaka. Dilanjutkan dengan kerangka pikir, konsep operasional dan operasional variabel pengukuran variabel.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini berisi tentang tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal kegiatan penelitian dan rencana sistematika laporan penelitian.

#### **BAB IV: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

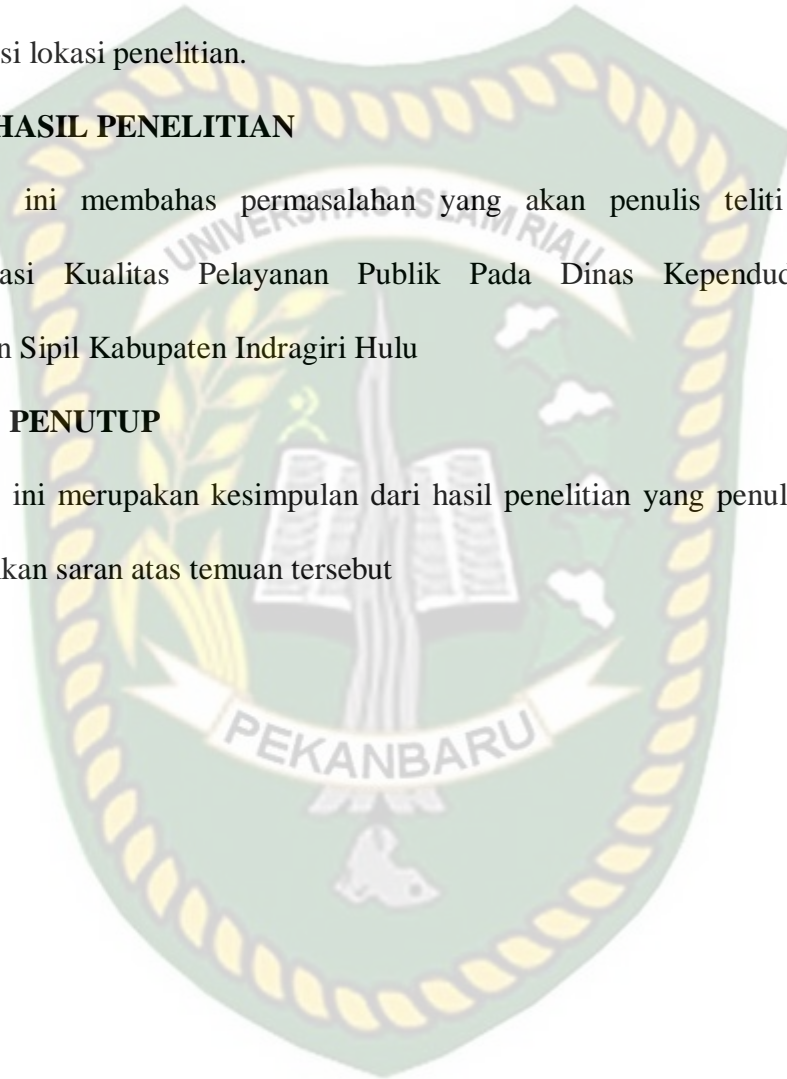
Bab ini membahas mengenai deskripsi dan gambaran umum tentang situasi dan kondisi lokasi penelitian.

#### **BAB V: HASIL PENELITIAN**

Bab ini membahas permasalahan yang akan penulis teliti mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu

#### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang penulis temukan dan diberikan saran atas temuan tersebut



## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Kabupaten Indragiri Hulu

Sejarah Kabupaten Indragiri Hulu telah dimulai sejak Kerajaan Indragiri, hingga berlanjut sebelum zaman penjajahan Belanda, sebelum kemerdekaan hingga pasca kemerdekaan Republik Indonesia. Secara umum, berikut ini ada beberapa penjelasan tentang sejarah Kabupaten Indragiri Hulu. Ada beberapa periode pemerintahan yang dilalui semenjak awal terbentuknya Kabupaten Indragiri Hulu:

##### 1. Periode sebelum Tahun 1945

Zaman sebelum penjajahan kolonial Belanda, Zaman sebelum VOC Pemerintahan kolonial Belanda datang dan memerintah Indonesia di Daerah Indragiri Hulu dan Teluk Kuantan merupakan Kerajaan. Kerajaan Indragiri diperintah oleh Raja atau Sultan yang berkedudukan di Pekan Tua yang terletak sekitar 75 Km sebelah Timur Kota Rengat. Raja pertamanya adalah Raja Kocik Mambang alias Raja Melayu 1 yang memerintah dari tahun 1298 sampai Tahun 1337 dan Raja terakhir yang memerintah adalah Tengku Muhammad dengan gelar Sultan Mahmud Syeh.

Wilayah Kerajaan Indragiri pada waktu itu meliputi Kabupaten Indragiri Hilir dan Kabupaten Indragiri Hulu sekarang, kecuali Kecamatan Cerenti, Kuantan Hilir, Kuantan Tengah, Kuantan Mudik yang merupakan bagian dari Kerajaan Kuantan sedangkan Kuantan Singingi pada waktu itu termasuk wilayah 1 Kerajaan Siak.

Zaman Pemerintahan Kolonial Belanda setelah VOC pada waktu itu dikuasai oleh Pemerintah Belanda dengan nama *Afdeling* Indragiri yang pernah diperintah oleh seorang *Afdeling* yang terdiri:

- *Order afdeling/ District* Rengat
- *Order Afdeling/ District* Tembilahan
- *Order Afdeling/ District* Taluk Kuantan

*Order Afdeling* ini dipakai oleh seorang *District Hoofd*. Masing-masing *District* dibagi menjadi 4 *Order District Hoofd* atau disebut AMIR dalam wilayah Kerajaan Indragiri. Karena luasnya wilayah dan sulit berkomunikasi serta untuk memperlancar roda pemerintahan daerah maka Sultan mengangkat beberapa AMIR yang sekarang Camat yaitu:

- a. Amir yang berkedudukan di Kelayang untuk Order District Pasir Penyu
- b. Amir yang berkedudukan di Rengat untuk Order District Rengat
- c. Amir yang berkedudukan di Sungai Salak untuk Order District Tempuling
- d. Amir yang berkedudukan di Tembilahan

Khusus untuk daerah Rantau Kuantan dimana daerah ini tidak berada dibawah kekuasaan Sultan Indragiri. Daerah ini diperintah oleh seorang *citroleor* yang berkedudukan di Teluk Kuantan dan Kuantan merupakan daerah otonom sendiri yang disebut dengan Kuantan *Districition*, Kerajaan yang hanya berkuasa memegang urusan adat, agama, pengadilan kecil dan urusan rakyat.

Zaman Pemerintahan Jepang dengan kemenangan Jepang dalam perang Asia Timur Raya dan didudukinya Indonesia dan beralih kekuasaan Jepang. Dengan Indragiri pada waktu itu berada fasis Jepang, Penguasaannya pada waktu itu disebut Bunshiho (Bupati) dan dibantu oleh Gusaibu (Fatih) karena perpindahan Indragiri seakan-akan tidak ada lagi.

## 2. Periode sesudah tahun 1945

Periode tahun 1945-1965 dengan diproklamasikan kemerdekaan Indonesia tanggal 17 agustus 1945 maka didaerah dibentuk pula lembaga ketata negaraan yang diberi wewenang untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan bersifat :

- a. Penyerahan wewenang sepenuhnya baik yang menyangkut kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, maupun pembiayaan.
- b. Pelimpahan wewenang untuk melaksanakan urusan pemerintahan pusat kepada daerah .
- c. Mengikut sertakan organisasi pemerintah daerah untuk melaksanakan urusan pemerintah daerah membantu pelaksanaan urusan pemerintah pusat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 tahun 1948 dibentuk Kabupaten Indragiri yang termasuk didalam Provinsi Sumatera Tengah dengan Surat Keputusan Gubernur Militer Sumatera Tengah pada tanggal 9 November 1948 No.10 / GM / T.49, kemudian dengan Undang-Undang No.4 Tahun



1952 dan Undang-Undang No.12 Tahun 1956 dibentuk daerah otonom dalam Provinsi Sumatera Tengah termasuk Kabupaten Indragiri . Kabupaten Indragiri pada waktu itu terdiri dari 4 kewedanaan, 17 kecamatan yaitu kewedanaan Indragiri Selatan, Indragiri Hulu Utara, Indragiri Hulu dan kewedanaan Kuantan Singingi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 195 status kewedanaan dihapus bersama dengan penghapusan 4 kewedanaan Kabupaten Indragiri.

Dengan Undang-Undang nomor 61 Tahun 1958 dibentuk Provinsi Riau dengan Ibukota Pekanbaru yang terdiri dari 5 daerah tingkat II masing-masing Kabupaten Kampar, Kabupaten Indragiri, Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Kepulauan Riau dan Kotamadya Pekanbaru.

### 3. Periode tahun 1965 sampai sekarang

Dengan dibentuknya Provinsi Riau dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958 maka timbullah didua kewedanaan tersebut yaitu kewedanaan Indragiri hilir dan Indragiri hulu. Dengan perjuangan yang disalurkan melalui panitia persiapan pembentukan Kabupaten Indragiri Hilir dan melalui Dewan Perwakilan Rakyat gotong royong Kabupaten Indragiri ternyata mendapat dukungan dari DPRD Riau dan DPRGR pusat.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 6 Tahun 1965 maka terjadilah pemekaran Kabupaten Indragiri menjadi 2 Kabupaten yaitu :

- a. Kabupaten Indragiri Hilir dengan Ibukota nya Tembilahan , terdiri dari 8 Kecamatan, sekarang 11 Kecamatan.

b. Kabupaten Indragiri Hulu dengan Ibukotanya Rengat, terdiri dari 9

Kecamatan yaitu :

1. Kec. Rengat Ibukota Rengat
2. Kec. Pasir Penyu Ibukota Air Molek
3. Kec. Seberida Ibukota Pangkalan Kasai
4. Kec. Peranap Ibukota Peranap
5. Kec. Kuantan Hilir Ibukota Baserah
6. Kec. Kuantan Tengah Ibukota Taluk Kuantan
7. Kec. Kuantan Mudik Ibukota Lubuk Jambi
8. Kec. Singingi Ibukota Muara Lembu

Pada Tahun 1996 terjadi penambahan Kecamatan dengan adanya pemekaran Kecamatan Kuantan Tengah, Pasir Penyu, dan Rengat, Kecamatan yang baru adalah :

- a. Kec. Benai Ibukota Benai
- b. Kec. Kelayang Ibukota Simpang Kelayang
- c. Kec. Rangat Barat Ibukota Pematang Reba

Pada Tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dipecah lagi menjadi 2 Kabupaten yakni Kabupaten Kuansing yang berkedudukan di Taluk Kuantan dan Kabupaten Indragiri Hulu berkedudukan di Rengat. Pada Tahun 2004 mengalami beberapa pemekaran wilayah Kecamatan menjadi 14 Kecamatan :

- a. Kec. Rengat Ibukota Rengat
- b. Kec. Rengat Barat Ibukota Pematang Reba
- c. Kec. Seberida Ibukota Pangkalan Kasai

- d. Kec. Batang Gangsal Ibukota Seberida
- e. Kec. Batang Cenaku Ibukota Aur Cina
- f. Kec. Pasir Penyus Ibukota Air Molek
- g. Kec. Lirik Ibukota Lirik
- h. Kec. Kelayang Ibukota Simpang Kelayang
- i. Kec. Peranap Ibukota Peranap
- j. Kec. Batang Peranap Ibukota Pematang
- k. Kec. Rakit Kulim Ibukota Petonggan
- l. Kec. Sungai lala Ibukota Kelawa
- m. Kec. Lubuk Batu Jaya Ibukota Lubuk Batu Tinggal
- n. Kec. Kuala Cenaku Ibukota Kuala Cenaku

#### **B. Letak Geografis Kabupaten Indragiri Hulu**

Luas wilayah Kabupaten Indragiri Hulu meliputi 8.198.26 km<sup>2</sup> (819.826,0 Ha) yang terdiri dari dataran rendah, dataran tinggi rawa-rawa dengan ketinggian 50-100m diatas permukaan laut. Kabupaten Indragiri Hulu terletak di : 0<sup>o</sup>15' Lintang Utara, 1<sup>o</sup>5' Lintang Selatan, 101<sup>o</sup>10' Bujur Timur, 102<sup>o</sup>48' Bujur Barat. Adapun Batas Wilayah dari Kabupaten Indragiri Hulu yaitu :

- 1. Utara : Kabupaten Pelalawan
- 2. Selatan : Kabupaten Bungo Tebo (Provinsi Jambi)
- 3. Barat : Kabupaten Kuantan Singingi
- 4. Timur : Kabupaten Indragiri Hilir

#### **C. Visi Kabupaten Indragiri Hulu**

“ Mewujudkan Indragiri Hulu yang lebih Sejahtera 2021”

#### **D. Misi Kabupaten Indragiri Hulu**

1. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui peningkatan sumber daya aparatur dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Meningkatkan pengawasan dalam tata kelola keuangan daerah yang transparan dan akuntabel.
3. Meningkatkan pelayanan pendidikan dan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.
4. Meningkatkan pemerataan ketersediaan infrastruktur fasilitas umum dan fasilitas sosial.
5. Meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat yang bertujuan untuk memepluas lapangan kerja dan mengurangi kesenjangan sosial serta memprkuat daya saing daerah.
6. Meningkatkan pengelolaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.
7. Meningkatkan keharmonisan bermasyarakat tanpa membedakan suku, agama dan profesi.

#### **E. Keadaan Penduduk**

Penduduk adalah komponen yang berada pada suatu wilayah daerah tertentu dan juga faktor yang dominan dalam suatu pembangunan suatu wilayah, termasuk sumber daya manusia sehingga pembangunan dapat berjalan baik. Dengan adanya pelaksanaan pembangunan bisa memberikan kesejahteraan kepada masyarakat sehingga hasil dari pembangunan tersebut dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Dari data yang didapat jumlah penduduk di Kabupaten Indragiri Hulu sampai Tahun 2019 berdasarkan jenis kelamin berjumlah 441.789 jiwa, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini

**Tabel IV.I Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Nama Kecamatan	Jumlah PerKecamatan		
		Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki+ Perempuan
1	2	3	4	5
1	Peranap	17.380	16.575	33.955
2	Batang Peranap	5.604	5.240	10.844
3	Seberida	29.864	27.322	57.186
4	Batang Cenaku	17.800	16.476	34.276
5	Batang Gangsal	18.558	16.882	35.440
6	Kelayang	12.850	12.396	25.246
7	Rakit Kulim	12.374	11.958	24.332
8	Pasir Penyau	19.013	18.489	37.502
9	Lirik	14.566	13.583	28.149
10	Sungai Lala	7.896	7.608	15.504
11	Lubuk Batu Jaya	11.427	10.618	22.045
12	Rengat Barat	24.739	23.408	48.147
13	Rengat	27.298	27.843	55.141
14	Kuala Cenaku	7.136	6.886	14.022
Jumlah		226.505	215.284	441.789

**Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Inhu 2019**

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan. Berarti terdapat

perbedaan jumlah pertumbuhan penduduk berdasarkan jenis kelamin di Kabupaten Indragiri Hulu.

#### F. Keadaan Sosial dan Ekonomi

Mencari nafkah merupakan kebutuhan setiap manusia untuk dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Mata Pencaharian masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu beraneka ragam namun sebagian besar masyarakat adalah petani/pekebun. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.II Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian**

No	Mata Pencaharian	Jumlah
1	2	3
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	5.450
2	Pedagang	3.521
3	Petani/Pekebun	6.500
4	Karyawan Swasta	4.545
5	Karyawan BUMN	3.500
6	Karyawan BUMD	3.120
7	Wiraswasta	6.350
8	Lainnya	408.803
	Jumlah	441.789

Dari tabel diatas kita lihat bahwa jumlah penduduk dengan mata pencaharian Petani/Pekebun lebih banyak yaitu 6.500 orang sedangkan penduduk yang paling sedikit dengan mata pencaharian karyawan BUMD yaitu 3.120 orang.

## 1. Pendidikan

Pendidikan di Kabupaten Indragiri Hulu umumnya sudah cukup baik. Karena pada umumnya hanya sedikit penduduk yang ditemukan belum tamat SD. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.3 Jumlah Penduduk Menurut Tingkatan Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	2	3
1	Pra Sekolah	95.500
2	Belum Tamat SD	50.988
3	SD/Sederajat	60.412
4	SLTP/Sederajat	72.216
5	SLTA/Sederajat	88.560
6	Diploma	45.500
7	Sarjana	28.613
<b>Jumlah</b>		<b>441.789</b>

**Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu 2019**

Dari data diatas dapat dilihat bahwa penduduk yang tamat SLTA/Sederajat lebih banyak 88.560 orang, kemudian penduduk yang tamat SD/Sederajat berjumlah 60.412, yang tamat SLTP/Sederajat berjumlah 72.216, tingkat pendidikan diploma sebanyak 45.500 orang, tingkat pendidikan sarjana sebanyak 28.613, pra sekolah sebanyak 95.500 dan belum tamat SD sebanyak 50.988 orang.

Setelah dipaparkan tentang jumlah penduduk yang dilihat dari tingkat pendidikan maka selanjutnya ada data tentang sarana dan prasarana berupa gedung sekolah sangat mempengaruhi tingkat pendidikan masyarakat. Oleh karena itu dibawah ini jenis sarana dan prasaran di Kabupaten Indragiri Hulu:

**Tabel IV.IV Jumlah Sarana Pendidikan**

No	Jumlah Sarana Pendidikan	Jumlah
1	2	3
1	SD/Sederajat	184
2	SLTP/Sederajat	76
3	SLTA/Sederajat	46
4	Perguruan Tinggi	7
	<b>Jumlah</b>	313

**Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu 2019**

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa sarana pendidikan di Kabupaten Indragiri Hulu sudah cukup memenuhi yaitu SD berjumlah 184 sekolah, SLTP/Sederajat berjumlah 76 sekolah, SLTA/Sederajat berjumlah 46 sekolah, dan Perguruan Tinggi berjumlah 7.

## 2. Sarana dan Prasarana Kabupaten

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1	Rumah Sakit	3
2	Rumah Sakit Bersalin	4
3	Poliklinik	18



4	Puskesmas	25
5	Puskesmas Pembantu	125
6	Apotek	17

**Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu 2019**

Dari tabel diatas dapat kita lihat sarana dan prasarana pada Kabupaten Indragiri Hulu yaitu Rumah Sakit berjumlah 3 unit, Rumah Sakit Bersalin berjumlah 4 unit, Poliklinik berjumlah 18 unit, Puskesmas berjumlah 25 unit, Puskesmas pembantu berjumlah 125 unit, Apotek berjumlah 17 unit. Sarana dan prasarana tersebut merupakan sarana dan prasarana pada bidang kesehatan.

#### **G. Gambaran Umum Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Wilayah Pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu terbagi kedalam beberapa Kecamatan. Dimana didalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu terbagi menjadi bagian dan sub bagian yang dipimpin oleh Kepala Dinas.

Kemudian adapun jenis pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu antara lain yaitu pelayanan pembuatan KTP-el, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta pernikahan, pembuatan akta perceraian, kemudian dapat dilihat masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.V Jenis Pelayanan / Pengurusan Yang Di Lakukan Di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Jenis Pelayanan	2016	2017	2018
1	2	3	4	5
1.	Pengurusan KTP el	288.345	229.069	247.252
2.	Pengurusan KK	91.375	95.952	113.084
3.	Pengurusan Akta Kelahiran	89.581	74.390	77.346
4.	Pengurusan Akta Perkawinan	33.828	40.600	199.834
5.	Pengurusan Akta Perceraian	802	1.284	3.583
<b>Jumlah</b>		<b>503.129</b>	<b>441.295</b>	<b>641.099</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Inhu 2020*

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pelayanan yang paling banyak dilakukan setiap tahunnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu adalah Pengurusan KTP el dan yang paling sedikit adalah pengurusan Akta Perceraian, dan yang paling banyak adalah pada tahun 2018. Tetapi didalam proses pelayanan masih terdapat banyak permasalahan terutama dalam pembuatan KTP el yaitu blanko untuk mencetak yang sering habis. Dan berdasarkan observasi juga terdapat pegawai yang kurang ramah dalam proses pelayanan sehingga membuat masyarakat kurang nyaman.

Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat jumlah pegawai berdasarkan bidang bidang yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.VI Jumlah Pegawai Berdasarkan Bidang-Bidang Yang Terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Jabatan/ Bidang	Jumlah Pegawai Yang Ada
1	2	3
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretaris	1
3.	Kepala Sub Bagian Perencanaan	1
5	Kepala Sub Bagian Keuangan	1
6	Kepala Sub Bagian Umum	1
7	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1
8	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	1
9	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	1
10	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1
11	Kepala Seksi Identitas Penduduk	1
12	Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk	1
13	Kepala Seksi Pendataan Penduduk	1
14	Kepala Seksi Kelahiran	1
15	Kepala Seksi Perkawinan&Perceraian	1
16	Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Perwarganegaraan, dan Kematian	1
17	Kepala Seksi Sistem Informasi administrasi Kependudukan	1
18	Kepala Seksi Pengelolaan&penyajian data	1
19	Kepala Seksi Tata Kelola&SDM	1
20	Kepala Seksi Teknologi Informasi&Komunikasi	1
21	Kepala Seksi Kerjasama	1
22	Kepala Seksi Pemanfaatan Data&Dokumen Kependudukan	1
23	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan	1
24	Staff	43
	<b>Jumlah</b>	<b>65</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Inhu 2019*

Dapat dilihat dari tabel diatas jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu sudah lumayan banyak, akan tetapi tidak semuanya berada pada bidang pelayanan sehingga terkadang proses pelayanan menjadi lambat. Dimana kondisi ruangan tunggu yang hanya memiliki satu kipas angin dan sedikit kursi sehingga masyarakat lebih nyaman untuk duduk diluar ruangan karena waktu tunggu antrian yang lumayan lama. Dan juga bagi masyarakat yang membawa kendaraan roda 4 harus parkir diluar kawasan Dinas maupun dijalanan sehingga akan mengganggu jalanan.

Kemudian di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga dapat dilihat dari sumber daya pegawai yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel IV.VII Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut tingkat pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	2	3
1	Strata Dua	4
2	Strata Satu	33
3	Diploma	3
4	SMA/SMK	25
5	SLTP	-
6	SD	-
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>

*Sumber : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Inhu 2019*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sumber daya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu cukup baik, karena dapat dilihat Pendidikan yang paling banyak adalah Strata Satu

sedangkan tamatan SD dan SLTP tidak ada. Tetapi didalam 66 orang pegawai tersebut, hanya kurang lebih 40 orang yang ahli menggunakan komputer dalam proses pelayanan dan juga hanya sekitar 10 komputer yang dipergunakan didalam proses pelayanan sehingga proses pelayanan tersebut menjadi lambat.

**Tabel IV.VIII Jumlah sarana dalam pelayanan**

No	Nama Barang	Jumlah
1	2	3
1	Komputer	14
2	Kursi ruang tunggu	3
3	Kipas Angin	2
	Jumlah	19

**Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah komputer yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Dan juga kursi ruang tunggu hanya ada 3 kursi panjang sehingga tidak mencukupi masyarakat untuk menunggu didalam ruangan.

**Tabel IV.IX Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

No	Nama	Jabatan
----	------	---------

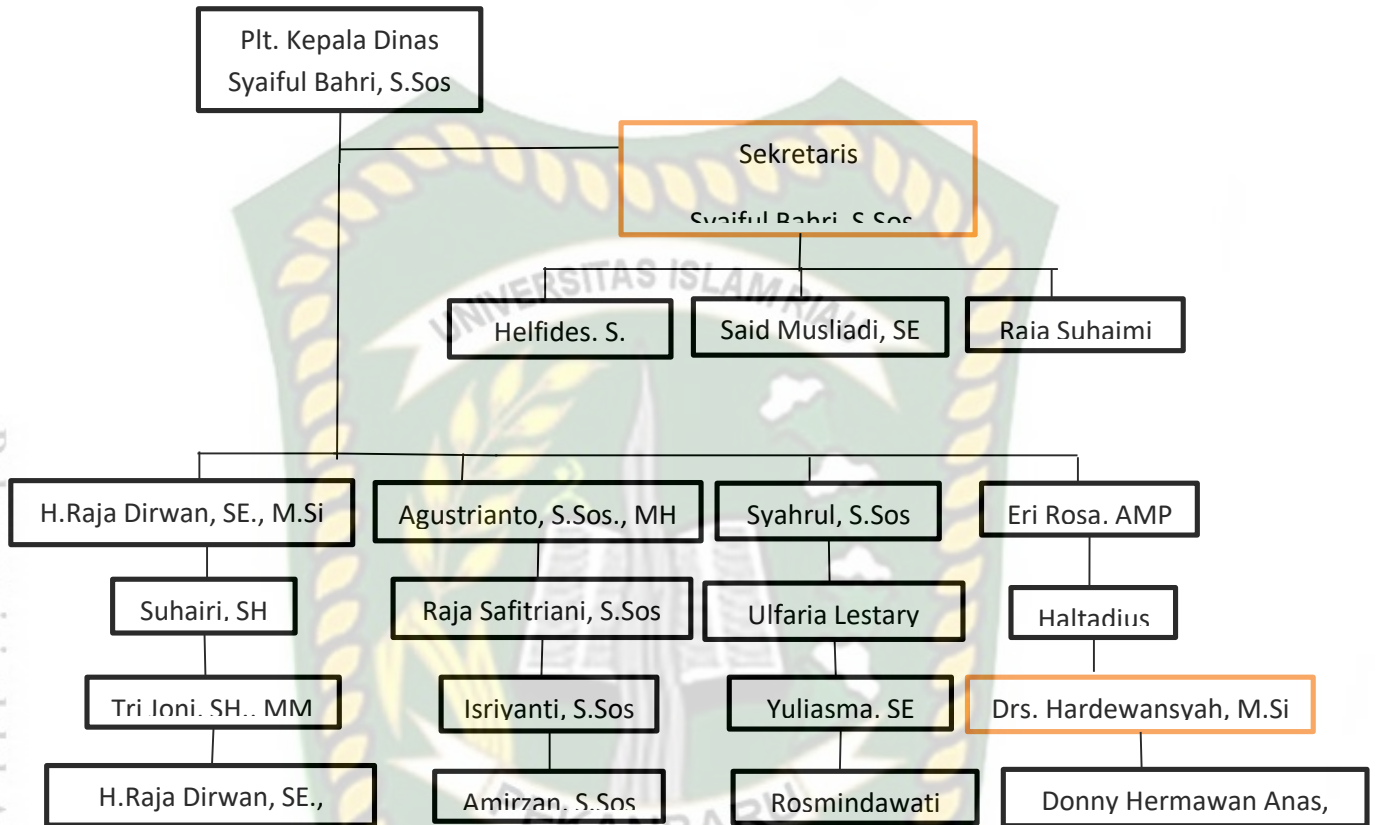
1	2	3
1	Syaiful Bahri, S.Sos	Plt. Kepala Dinas
2	Syaiful Bahri, S.Sos	Sekretaris
3	Helfides, S. Sos	Sub Bagian Perencanaan
4	Said Musliadi, SE	Sub Bagian Keuangan
5	Raja Suhaimi	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
6	H.Raja Dirwan, SE., M.Si	Plt. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
7	Agustrianto, S.Sos., MH	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
8	Syahrul, S.Sos	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
9	Eri Rosa, AMP	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
10	Suhairi,SH	Seksi Kerja Sama
11	Raja Safitriani, S.Sos	Seksi Identitas Penduduk
12	Ulfaria Lestary Suwadji	Seksi Kelahiran
13	Haltadius	Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
14	Tri Joni, SH., MM	Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumentasi Kependudukan
15	Isriyanti, S.Sos	Seksi Pindah Datang Penduduk
16	Yuliasma, SE	Seksi Perkawinan dan Perceraian
17	Drs. Hardewansah, M.Si	Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
18	H.Raja Dirwan, SE., M.Si	Seksi Inovasi Pelayanan

19	Amirzan, S.Sos	Seksi Pendataan Penduduk
20	Rosmindawati	Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
21	Dony Hermawan Anas, ST	Plt. Seksi Tata Kelola dan SDM TIK

**Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu 2019**

Dari tabel diatas dapat kita lihat gambaran umum pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Dimana terdapat pembagian-pembagian yaitu berupa sub bidang, bidang dan juga seksi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki seorang Plt.Kepala Dinas yaitu Syaiful Bahri, S.Sos yang juga merangkap sebagai Sekretaris Dinas. Dimana Sekretaris Dinas membawahi Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Keuangan dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Kemudian Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk membawahi Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah datang Penduduk, dan Seksi Pendataan Penduduk. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahi Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian, Seksi Perubhan Status Anak, Perwarganegaraan dan Kematian. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data, Seksi Tata Kelola dan SDM. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan membawahi Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, Seksi Inovasi Pelayanan.

## H. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil





## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang mengangkat judul Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu , peneliti mengambil data yang dibutuhkan dalam hal kesimpulan. Adapun data dan hasil responden yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai memberikan gambaran dari responden penelitian, akan dijabarkan sebagai berikut:

#### A. Identitas Responden

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

Identitas responden berguna untuk mengetahui berapa banyak responden, jenis kelamin, usia dan pendidikan, hal ini penting untuk menggambarkan bagaimana kondisi responden yang terdapat dalam penelitian ini untuk lebih jelas dapat dilihat pada keterangan dibawah ini:

##### 1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin pada lokasi penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan. Untuk melihat jenis kelamin responden penelitian lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel. V . I Distribusi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	2	3	4
1	Laki – Laki	66	54 %
2	Perempuan	56	46 %
	Jumlah	122	100 %

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Dari tabel V. 1 diatas terlihat bahwa di dalam penelitian ini jumlah responden penelitian yang memberikan tanggapan dan sarannya dalam penelitian penulis mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu adalah Laki-Laki berjumlah 66 orang dengan persentase sebesar 54% dan perempuan berjumlah 56 orang dengan persentase sebesar 46%

### 1. Umur Responden

Usia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan responden dalam memberikan tanggapan dan sarannya. Untuk melihat umur responden penelitian lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V. II : Umur Responden berdasarkan Usia Termuda sampai Usia Tertua**

NO	Umur	Jumlah	Persentase %
1	2	3	4
1	20-30	55	45 %
2	31-40	44	36 %
3	41-50	15	12 %
4	51 keatas	8	7%
	<b>Jumlah</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Dari tabel V. 2 dapat dilihat jelas bahwa tingkat umur responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah umur 20-30 tahun yaitu sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 45%, sedangkan yang paling sedikit adalah umur 51 tahun keatas yang berjumlah 8 orang dengan persentase sebesar %.

## 2. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi terhadap jawaban yang diberikan oleh responden. Semakin tinggi tingkat pendidikan responden maka akan semakin baik pula jawaban terhadap rangkaian pertanyaan yang diberikan peneliti di dalam kuisisioner penelitian. Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden maka penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.III : Tingkat Pendidikan Responden Penelitian**

NO	Tingkat pendidikan	Jumlah	Persentase %
1	2	3	4
1	SD	5	4 %
2	SMP	15	12%
3	SMA	66	54%
4	D3	10	8%
5	S.1(Strata Satu)	26	22%
	Jumlah	122	100 %

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu tamatan SD berjumlah 5 orang dengan persentase sebesar 4%, tamatan SMP berjumlah 15 orang dengan persentase sebesar 12%, tamatan SMA berjumlah 66 orang dengan persentase sebesar 54%, tamatan D3 berjumlah 10 orang dengan persentase sebesar 8%, tamatan S1(Strata 1) berjumlah 26 orang dengan persentase sebesar 22%. Dari jumlah keseluruhan responden yaitu sebanyak 122 orang, Responden yang paling banyak adalah tamatan SMA yang berjumlah 66 orang dengan persentase sebesar 54%, sedangkan yang paling sedikit adalah tamatan SD yang berjumlah 5 orang dengan persentase 4%.

## **B. Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal ini dituntut untuk melaksanakan fungsinya sebagai fasilitator dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Sebagai penanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat maka pemerintah dituntut untuk memberikan berbagai fasilitas yang sebaik baiknya guna menciptakan pelayanan yang prima.

Dalam hal ini penulis akan menyajikan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu pada uraian berikut ini :

### 1. Indikator Tangibles (Sarana Fisik)

Dalam melaksanakan proses pelayanan di Kabupaten Indragiri Hulu, Dians Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam kegiatan pelayanan seperti para pegawai sehingga proses pelayanan benar-benar berjalan dengan baik.

Dalam melaksanakan proses pelayanan yang menjadi Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu tidak akan berjalan baik sebagaimana yang diinginkan tanpa adanya kerjasama atau koordinasi dari berbagai pihak.

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden penelitian tentang Indikator Tangibles (Sarana Fisik) dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.IV Penilaian Responden Tentang Indikator Tangibles (Sarana Fisik) Pada Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	Penampilan Pegawai dalam melayani masyarakat	80	37	5	122
2	Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan	39	68	15	122

3	Kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat	55	47	20	122
	<b>Jumlah</b>	<b>174</b>	<b>152</b>	<b>40</b>	<b>366</b>
	<b>Rata –Rata</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>366</b>
	<b>Persentase</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Peneliti 2020

Dari tabel V.4 di atas dapat kita lihat bahwa jawaban keseluruhan dari 122 responden. Untuk pertanyaan pertama memberikan tanggapan Baik sebanyak 80 orang, Cukup Baik sebanyak 37 orang, dan Tidak Baik sebanyak 5 orang. Selanjutnya untuk pertanyaan kedua responden memberikan tanggapan Baik sebanyak 39 orang, Cukup Baik sebanyak 68 orang, dan Tidak Baik sebanyak 15 orang. Dan untuk pertanyaan ketiga responden memberikan tanggapan Baik sebanyak 55 orang, Cukup Baik sebanyak 47 orang, dan Tidak Baik sebanyak 20 orang. Jadi total responden yang memberikan Jawaban Baik pada Indikator Tangibles (Sarana Fisik) sebanyak 174 orang dengan rata-rata 58 dan persentase 33,3%, Sementara itu untuk tanggapan Cukup Baik sebanyak 152 orang dengan rata-rata 51 dan persentase 33,3% sedangkan untuk tanggapan Tidak Baik sebanyak 40 orang dengan rata-rata 13 dan persentase 33,3%.

**Tabel V.V Analisis Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Tangibles (Sarana Fisik) Pada Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
		3	2	1	
1	Penampilan Pegawai dalam melayani masyarakat	240	74	5	319
2	Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan	117	136	15	268
3	Kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat	165	94	20	279
	<b>Jumlah</b>				<b>866</b>
Persentase Hasil Responden					
<u>Total Skor</u> x 100		$\frac{866}{1098} \times 100 = 79\%$			
Skor Tertinggi		1098			

Sumber : Data Olahan Peneliti 2020

Berdasarkan hasil Analisis Kuisisioner yang telah dijawab oleh para responden, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa para responden menilai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu “ **Cukup Baik** ” dalam sarana fisik. Dari tiga pertanyaan yang peneliti ajukan pada sub Indikator yang telah ditanggapi responden menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejauh ini telah baik dalam menyediakan sarana fisik.

## 2. Indikator Reability (Kehandalan)

Dalam melaksanakan proses pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tidak terlepas dari kehandalan para pegawai dalam melayani masyarakat. Maka dengan adanya pegawai yang berkualitas dan mampu menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan sesuai kebutuhan akan menciptakan pelayanan yang berkualitas juga.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan ujung tombak bagi pelayanan administrasi kepada masyarakat. Untuk itu sudah selayaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan administrasi yang efektif agar pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilaksanakan dengan seadil-adilnya.

Pada penelitian ini, peneliti sudah berusaha mengukur sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diwakilkan oleh para pegawai mampu melakukan kehandalan dalam proses pelayanan yang dilaksanakan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan para responden penelitian tentang Indikator Reability (Kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.VI : Penilaian Responden Tentang Indikator Reability (Kehandalan) pada penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Penilaian	Kategori ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup	Tidak	

			Baik	Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Kecermatan Pegawai dalam melayani masyarakat	36	81	5	122
2	Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan	72	35	15	122
3	Keahlian Pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan	32	65	25	122
	<b>Jumlah</b>	<b>140</b>	<b>181</b>	<b>45</b>	<b>366</b>
	<b>Rata –Rata</b>	<b>47</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>366</b>
	<b>Persentase</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Peneliti 2020

Dari tabel V.6 diatas dapat di lihat tanggapan responden penelitian dari 122 orang, untuk pertanyaan pertama pada indikator Reability (Kehandalan) 36 orang berpendapat baik, 81 orang berpendapat cukup baik, dan 5 orang berpendapat tidak baik. Sedangkan untuk pertanyaan kedua pada indikator Reability(Kehandalan) 72 orang berpendapat baik, 35 orang berpendapat cukup baik, dan 15 orang berpendapat tidak baik. Dan untuk pertanyaan ketiga pada indikator Reability (Kehandalan) 32 orang berpendapat baik, 65 orang berpendapat cukup baik, dan 25 orang berpendapat tidak baik. Jadi total jawaban responden untuk kategori Baik sebanyak 140 orang dengan rata-rata 47 dan persentase 33,3%, Cukup Baik sebanyak 181 orang dengan rata-rata 60 dan persentase 33,3%, Tidak Baik sebanyak 45 orang dengan rata-rata 15 dan persentase 33,3%.

**Tabel V.VII : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Reability (Kehandalan) pada penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
		3	2	1	
1	Kecermatan Pegawai dalam melayani masyarakat	108	162	5	275
2	Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan	216	70	15	301
3	Keahlian Pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan	96	130	25	251

	<b>Jumlah</b>				<b>827</b>
Persentase Hasil Responden					
Total Skor		$\times 100$			
Skor Tertinggi		$\frac{827}{1098} \times 100 = 75\%$			

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Berdasarkan hasil analisis distribusi kuisioner yang dijawab responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa para responden menilai bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu “ **Cukup Baik**” dalam hal Kehandalan pegawai. Dari tiga pertanyaan yang diajukan pada sub indikator yang telah ditanggapi responden, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejauh ini berjalan baik karena dalam melaksanakan kegiatan pelayanan sebisa mungkin para pegawai melaksanakannya dengan sebaik mungkin.

### **3. Indikator Responsiveness ( Ketanggapan)**

Pada Indikator ini peneliti ingin mengetahui seberapa jauh ketanggapan yang dilakukan para pegawai dalam melaksanakan proes pelayanan. Kemudian di analisa sejauh mana hasil yang dapat di rasakan oleh masyarakat. Untuk indikator Responsiveness ( Ketanggapan) ini sendiri diajukan empat item pertanyaan, untuk melihat dan menilai bagaimana hasil dan sejauh mana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang indikator Responsiveness (Ketanggapan) pada penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dapat dilihat pada tabel berikut ini :



**Tabel V.VIII : Penilaian Responden tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) Pada Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1	Pelayanan dengan cepat dan tepat	33	54	35	122
2	Merespon setiap pengguna layanan	61	46	15	122
3	Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	25	77	20	122
4	Respon keluhan pengguna layanan	32	62	28	122
<b>Jumlah</b>		<b>151</b>	<b>239</b>	<b>98</b>	<b>488</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>38</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>488</b>
<b>Persentase</b>		<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Dari tabel V.8 diatas dapat kita lihat tanggapan responden penelitian dari 122 orang, untuk pertanyaan pertama pada Indikator Responsiveness (Ketanggapan) 33 orang berpendapat Baik, 54 orang berpendapat Cukup Baik, dan 35 orang berpendapat Tidak Baik. Untuk pertanyaan kedua pada Indikator Responsiveness (Ketanggapan) 61 orang berpendapat Baik, 46 orang berpendapat Cukup Baik, dan 15 orang berpendapat Tidak Baik. Sedangkan untuk pertanyaan ketiga pada Indikator Responsiveness (Ketanggapan) 25 orang berpendapat Baik, 77 orang berpendapat Cukup Baik, 20 orang berpendapat Tidak Baik. Dan untuk pertanyaan keempat pada Indikator Responsiveness (Ketanggapan) 32 orang berpendapat Baik, 62 orang berpendapat Cukup Baik, 28 orang berpendapat Tidak Baik. Jadi total jawaban responden untuk kategori Baik sebanyak 151 orang dengan rata-rata 38 dan persentase 33,3%, Cukup Baik sebanyak 239 orang dengan rata-rata 60 dan persentase 33,3%, Tidak Baik sebanyak 98 orang dengan rata-rata 24 dan persentase 33,3%.

**Tabel V.IX : Analisis Distribusi Tanggapan Responden tentang Indikator Responsiveness (Ketanggapan) pada penelitian Kualitas Pelayanan**

**Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
1	Pelayanan dengan cepat dan tepat	99	108	35	242
2	Merespon setiap pengguna layanan	183	92	15	290
3	Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	75	154	20	249
4	Respon keluhan pengguna layanan	96	124	28	202
<b>Jumlah</b>					<b>983</b>
Persentase Hasil Responden					
Total Skor		$\frac{983}{1464} \times 100 = 67 \%$			
Skor Tertinggi					

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Berdasarkan hasil analisis Kuisioner yang telah dijawab oleh responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa para responden menilai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu “ **Cukup Baik**” mengenai ketanggapan pegawai dalam melaksanakan proses pelayanan.

**4. Indikator Assurance ( Jaminan/Keramahan)**

Pada Indikator Assurance ( Jaminan/Keramahan) digunakan untuk melihat apakah para pegawai sudah memberikan jaminan dan juga keramahan dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat . Pada Indikator Assurance (Jaminan/keramahan) ini kita akan melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah menjamin seluruh masyarakat . Untuk indikator Assurance (jaminan/keramahan) ini sendiri diajukan dua item pertanyaan, untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang Indikator Assurance(jaminan/keramahan) dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.X : Penilaian Responden Tentang Indikator Assurance (Jaminan/Keramahan) pada Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Pertanyaan	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	27	55	40	122
2	Jaminan biaya dalam pelayanan	87	35	-	122
<b>Jumlah</b>		<b>114</b>	<b>90</b>	<b>40</b>	<b>244</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>57</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>244</b>
<b>Persentase</b>		<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan Peneliti 2020

Dari tabel V.10 di atas dapat kita lihat tanggapan responden penelitian untuk pertanyaan pertama pada Indikator Assurance (Jaminan/Keramahan) 27 orang berpendapat Baik, 55 orang Cukup Baik, dan 40 orang Tidak Baik. Sedangkan untuk pertanyaan kedua pada Indikator Assurance (jaminan/keramahan) 87 orang berpendapat Baik, 35 orang berpendapat Cukup Baik, dan tidak ada yang berpendapat Tidak Baik. Jadi total keseluruhan jawaban responden untuk kategori Baik sebanyak 114 orang dengan rata rata 57 dan persentase 33,3%, Cukup Baik 90 orang dengan rata-rata 35 dan persentase 33,3%, Tidak Baik 40 orang dengan rata-rata 20 dan persentase 33,3%.

**Tabel V.XI : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Assurance (jaminan/keramahan) pada Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Pertanyaan	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
		3	2	1	
1	Jaminan tepat waktu dalam pelayanan	81	110	40	231
2	Jaminan biaya dalam pelayanan	261	70	-	331
<b>Jumlah</b>					<b>562</b>
Persentase Hasil Responden					
Total Skor		$\frac{562}{732} \times 100 = 77\%$			
Skor Tertinggi					

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Berdasarkan hasil analisis distribusi Kuisioner yang telah dijawab oleh responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden menilai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu “ **Cukup Baik**” pada Indikator Assurance (Jaminan/keramahan).

**5. Indikator Emphaty (Empati)**

Pada Indikator Emphaty (Empati) digunakan untuk menilai apakah para pegawai sudah memberikan rasa empatinya kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Untuk indikator Emphaty (Empati) ini sendiri diajukan tiga item pertanyaan, Dimana untuk mengetahui tanggapan responden pada Indikator Emphaty (Empati) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel V.XII : Penilaian Responden Tentang Indikator Emphaty (Empati) pada Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Pertanyaan	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	67	35	20	122
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	32	60	30	122
3	Tidak diskriminasi melayani dan menghargai setiap pengguna layanan	57	45	20	122
<b>Jumlah</b>		<b>156</b>	<b>140</b>	<b>70</b>	<b>366</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>52</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>366</b>
<b>Persentase</b>		<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>33,3%</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Dari tabel V.11 di atas dapat kita lihat tanggapan responden penelitian untuk pertanyaan pertama pada Indikator Emphaty (Empati) 67 orang berpendapat Baik, 35 orang Cukup Baik, dan 20 orang Tidak Baik. Sedangkan untuk pertanyaan kedua pada Indikator Emphaty (Empati) 32 orang berpendapat Baik, 60 orang berpendapat Cukup Baik, dan 30 orang berpendapat Tidak Baik. Dan untuk pertanyaan ketiga pada Indikator Emphaty

(Empati) 57 orang berpendapat Baik, 45 orang berpendapat Cukup Baik, dan 20 orang berpendapat Tidak Baik. Jadi total keseluruhan jawaban responden untuk kategori Baik sebanyak 156 orang dengan rata-rata 52 dan persentase 33,3%, Cukup Baik 140 orang dengan rata-rata 47 dan persentase 33,3%, Tidak Baik 70 orang dengan rata-rata 23 dan persentase 33,3%.

**Tabel V.XIII : Analisis Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Emphaty (Empati) pada Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

No	Item Pertanyaan	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
		3	2	1	
1	Mendahulukan kepentingan pengguna layanan	201	70	20	291
2	Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun	96	120	30	246
3	Tidak diskriminasi melayani dan menghargai setiap pengguna layanan	171	90	20	281
<b>Jumlah</b>					<b>818</b>
Persentase Hasil Responden					
Total Skor		$\frac{818}{1098} \times 100 = 74\%$			
Skor Tertinggi					

**Sumber : Data Olahan Peneliti 2020**

Berdasarkan hasil analisis distribusi Kuisisioner yang telah dijawab oleh responden, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden menilai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu “ **Cukup Baik**” pada Indikator Emphaty (Empati).

**Tabel V.XIII : Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Tentang Penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu**

Indikator Tangibles (Sarana Fisik)	Indikator Reability (Kehandalan)	Indikator Responsiveness (Ketanggapan)	Indikator Assurance (jaminan/kemahaman)	Indikator Emphaty (Empati)	Jumlah	Persentase

79%	75%	67%	77%	74%	372	74%
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Tabel diatas menggambarkan pendapat Keseluruhan Sub Indikator dari Tanggapan Responden terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Dari Rekapitulasi data diatas dapat diketahui bahwa persentase yang didapat dari kelima Indikator adalah 74%, hasil ini keseluruhan dari hasil masing-masing indikator.

Maka dari itu hasil tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu dikategorikan “**Cukup Baik** “. Karena dapat dilihat berdasarkan jumlah keseluruhan tanggapan responden yakni Baik dengan skor tertinggi 3 dibandingkan dengan Cukup Baik dengan skor 2 dan Tidak Baik dengan skor 1. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan. Untuk itu diharapkan kedepannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

### **C. Hambatan-Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu.**

Dalam implementasi tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam menyelenggarakan urusan Pelayanan di Kabupaten Indragiri Hulu yang belum berjalan secara optimal yang mana di sebabkan oleh beberapa kendala antara lain :

#### 1. Hambatan pada Tangibles (Sarana Fisik)

Dari segi sarana prasarana yang jumlahnya masih minim sehingga mengakibatkan belum maksimalnya pelaksanaan pelayanan, jumlah sarana prasarana tidak sesuai dengan jumlah masyarakat pelayanan.

#### 2. Hambatan pada Reability (Kehandalan)

Masih kurang baik kecermatan para pegawai dalam melayani masyarakat, mungkin dikarenakan banyaknya jumlah masyarakat setiap harinya yang melakukan pelayanan pada Dinas.

3. Hambatan pada Responsiveness (Ketanggapan)

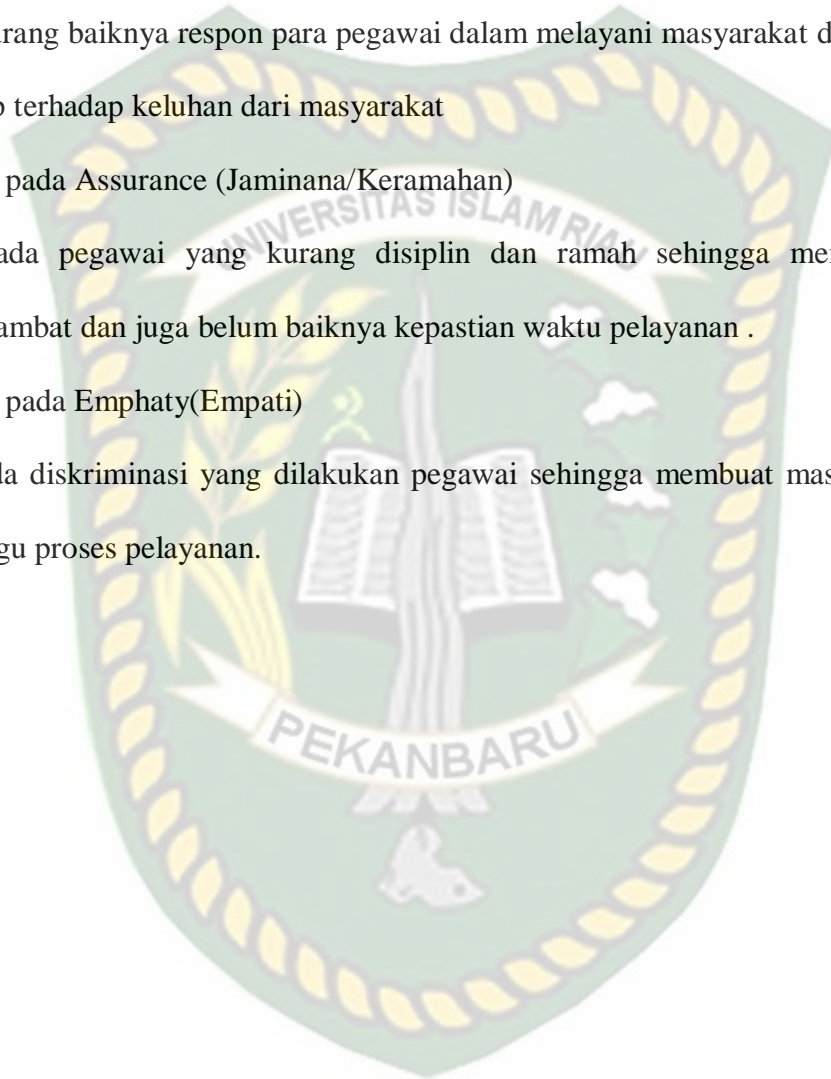
Masih kurang baiknya respon para pegawai dalam melayani masyarakat dan juga masih kurang tanggap terhadap keluhan dari masyarakat

4. Hambatan pada Assurance (Jaminana/Keramahan)

Masih ada pegawai yang kurang disiplin dan ramah sehingga membuat proses pelayanan terhambat dan juga belum baiknya kepastian waktu pelayanan .

5. Hambatan pada Emphaty(Empati)

Masih ada diskriminasi yang dilakukan pegawai sehingga membuat masyarakat resah dan mengganggu proses pelayanan.



## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan bab-bab yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat dilihat bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu. Kemudian pada bab ini penulis akan menyampaikan kesimpulan dari penelitian Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu, kemudian dilanjutkan dengan saran agar kedepannya Kualitas Pelayanan dapat lebih baik lagi dan sesuai dengan tujuan yang di harapkan.

Adapun kesimpulan dari penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu, adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan Hasil Penelitian yang penulis paparkan pada bab sebelumnya maka Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu, berada dalam Kategori “ Cukup Baik”, karena masih terdapat kekurangan kekurangan dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, ditambah lagi jarang dilakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang disediakan
2. Setelah analisis diketahui ya li penghambat dari Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Indragiri Hulu adalah sarana prasarana yang masih minim, kemudian tidak dapat memberikan kepastian waktu, pegawai yang masih ada melakukan diskriminasi.



## B. Saran

Adapun Saran yang penulis berikan dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu ini, adalah sebagai berikut :

- a. Dalam Tangibles (Sarana Fisik) Dinas dapat menambahkan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan seperti kipas angin dan kursi agar proses antri dalam pelayanan lebih nyaman lagi.
- b. Dalam Reability (Kehandalan) agar pegawai bisa lebih cermat dalam melayani masyarakat bisa dengan cara dibatasi setiap harinya masyarakat yang melakukan pelayanan sehingga pegawai masih bisa bekerja dengan konsentrasi
- c. Hambatan pada Responsiveness (Ketanggapan) agar bisa merespon setiap keluhan pengguna layanan bisa dengan membentuk pegawai yang khusus menerima keluhan masyarakat.
- d. Hambatan pada Assurance (Jaminan/Keramahan) untuk para pegawai bisa saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan.
- e. Hambatan pada Emphaty (Empati) Kepala Dinas bisa melakukan evaluasi kerja secara berkala agar tidak terdapat diskriminasi terhadap proses pelayanan

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agustino, Leo. 2008. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: CV. Alfabeta
- Djaenuri, Aris. 1998. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta. Institut Ilmu Pemerintahan Press.
- Dwiyanto, Agus, 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Gerson, Richard F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Terjemahan. Jakarta. PPM
- Gibson, James L. 1990. Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta. Erlangga
- Giroth, Lexie. M. 2004. Edukasi dan Profesi Pamong Praja. Public Policy Studies. Good Governance and Performance Driven Pamong Praja. STPDN Press. Jatinangor.
- Gronroos. C. 1990. Services Management and Marketing; Managing the Moment of Truth in Service Competition. Massachusetts. Lexington.
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta. Gayamedika.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta. STIA LAN Press.
- Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Kecamatan. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Moenir, HAS. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara. Edisi V
- Napitupulu, Paimin. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung. PT.Alumni
- Ndraha, Talizuduhu, 2001. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta. Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_ 2003. Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta. Rineka Cipta.
- Nurdin. Ismail. 2010. Isu, Paradigma Dan Pengembangan Model Badan Usaha Pelayanan Publik. Jatinangor Jurnal Manajemen Pemerintahan Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN.
- Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung. CV. Alfabeta
- Ridwan HR. 2014. Hukum Administrasi Negara (Edisi Revisi). Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Ruhana. Faria. 2010. Model Perubahan Keorganisasian Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jatinangor. Jurnal Manajemen Pemerintahan Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN.

- Sedarmayanti. 2004. Good Governance (keperintahan yang baik). Mandar Maju. Bandung
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi). Jakarta. Bumi Aksara
- Sumaryadi, Nyoman, 2010. Sosiologi Pemerintahan; Dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan di Indonesia. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Syafiie, Kencana. 2011. Sistem Pemerintahan Indonesia. Rineka Cipta. Jakarta
- Tahir. M. Irwan. 2010. Aplikasi Penyelenggaraan Pelayanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Jurnal Manajemen Pemerintahan. Fakultas Manajemen Pemerintahan IPDN, Jatinangor.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta. Andi Offset
- \_\_\_\_\_ . 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi
- Tony Wijaya. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta. PT Indeks
- Winardi, J. 1996. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour)*. Tarsito. Bandung
- Wexley, K. N., Yukl, G.A. 1992. Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalialia. Terjemahan: Muh. Shobaruddin. Jakarta. Rineka Cipta
- Wirella. 2004. Administrasi Publik dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik Otonomi Daerah. Pelayanan Publik Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Zulkifli, dkk. 2013. Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Skripsi dan Kertas Kerja, Pekanbaru, Badan Penerbit Fisipol UIR.

#### Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Bupati Indragiri Hulu No.59 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indragiri Hulu