

**“PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DALAM MENERTIBKAN ADMINISTRASI
MIGRASI (PINDAH DATANG) PENDUDUK DI KOTA PEKANBARU
PROVINSI RIAU”**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains



OLEH :

OKI KHAIRI

187122097

ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI

BKU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

2020

**PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL DALAM MENERTIBKAN ADMINISTRASI MIGRASI (PINDAH DATANG)
PENDUDUK DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

TESIS

Oleh

OKI KHAIRI

NPM: 187122097

TIM PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Dr. H. Nurman S.Sos., M.Si


Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA

Anggota


Dr. Zainal, S.Sos, M.Si

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau


Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H. M.Hum

**PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL DALAM MENERTIBKAN ADMINISTRASI MIGRASI (PINDAH DATANG)
PENDUDUK DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU**

Tesis

Nama : OKI KHAIRI

NPM : 187122097

Program Studi : Ilmu Administrasi

Teloh Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I,

Pekanbaru, 27 November 2020


Dr. H. Nurman S.Sos., M.Si

Pembimbing II,

Pekanbaru, 27 November 2020


Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
Pascasarjana Universitas Islam Riau


Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi

Publik peserta komprehensif Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oki Khairi
NPM : 187122097
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Usulan Penelitian : Pelaksanaan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Menertibkan Administrasi Migrasi (Pindah Datang) Penduduk di Kota Pekanbaru Provinsi Riau

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif beserta seluruh dokumentasi

Persyaratan yang melekat padanya, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa naskah Tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang ada.

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

Pekanbaru, 24 November 2020

Pembuat Pernyataan



Oki Khairi



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PERPUSTAKAAN

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 112/A-UIR/5-PSTK/PPs/2020

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Oki Khairi
NPM : 187122097
Program Studi : Ilmu Administrasi

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 2 November 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

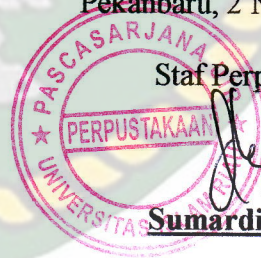
Ketua Prodi.
Magister Ilmu Administrasi

Dr. Moris Adidi Yogia, S.Sos., M.Si

Pekanbaru, 2 November 2020

Staf Perpustakaan

Sumardiono, S.IP



Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM MENERTIBKAN ADMINISTRASI MIGRASI (PINDAH DATANG) PENDUDUK DI
KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU by Oki Khairi



From Prodi. Ilmu Administrasi (Tesis 2)

- Processed on 02-Nov-2020 11:51 +08
- ID: 1433369796
- Word Count: 20419

Similarity Index

22%

Similarity by Source

Internet Sources:

15%

Publications:

6%

Student Papers:

17%

sources:

- 1 5% match (student papers from 11-Aug-2014)
Submitted to iGroup on 2014-08-11
- 2 2% match (student papers from 11-Aug-2014)
Submitted to iGroup on 2014-08-11
- 3 1% match (Internet from 16-Feb-2019)
<http://martilahpuvi.blogspot.com/2016/>
- 4 1% match (student papers from 11-Aug-2014)
Submitted to iGroup on 2014-08-11
- 5 1% match (student papers from 11-Aug-2014)
Submitted to iGroup on 2014-08-11
- 6 1% match (Internet from 31-Aug-2013)
<http://pps.unla.ac.id/download.php?file=jurnal&id=429&name=JURNAL%20KYBERNOLOGI%20JILID%20II.pdf>
- 7 1% match (Internet from 31-May-2020)
<https://www.scribd.com/document/380715436/Skripsi-Fix>
- 8 1% match (Internet from 01-Jun-2019)
<https://kampus100.blogspot.com/2017/>
- 9 1% match ()
<http://repository.uin-suska.ac.id/10619/>
- 10 1% match (Internet from 25-May-2016)
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/17098/SKRIPSI.pdf?sequence=1>



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau
Telp. (+62) (761) 674717 – 7047726 Fax. (+62) (761) 674717

SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 102/KPTS/PPs-UIR/2020

TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS - UIR.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan.
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
8. Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si	Lektor Kepala	Pembimbing I
2	Dr. H. A. Tarmizi Yussa, M.A	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : OKI KHAIRI
 N P M : 187122097
 Program Studi : Ilmu Administrasi
 Judul Tesis : "ANALISIS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENERTIBKAN MIGRASI (PINDAH DATANG) UNTUK MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI PENDUDUK DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU".

2. Tugas – tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Administrasi dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Administrasi.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
- KUTIPAN :** Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.



DITETAPKAN DI : PEKANBARU
 PADA TANGGAL : 28 Februari 2020

Dr. Ir. Saiful Bahri.,M.Ec.
 NPK. 92 11 02 199

Tembusan disampaikan Kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS UIR di Pekanbaru

Dokumen ini adalah Arsip Milik : Perpustakaan Universitas Islam Riau

ABSTRAK

Migrasi adalah perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan menetap ataupun tidak. Migrasi merupakan bagian dari mobilitas penduduk. Mobilitas penduduk adalah perpindahan penduduk dari suatu daerah ke daerah lain. Mobilitas penduduk ada yang bersifat permanen (menetap) dan ada pula yang bersifat sementara (non permanen). Tesis ini berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Menertiban Administrasi Migrasi (Pindah Datang) penduduk di Kota Pekanbaru Provinsi Riau”**. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan administrasi migrasi (pindah datang penduduk) serta untuk mengetahui apa yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan administrasi migrasi (pindah datang penduduk). Untuk memperoleh data tersebut, penulis menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Analisis data dilakukan dengan langkah yaitu melalui penentuan kualitas jawaban yang memiliki rentang skala 1-4. Berdasarkan analisis mengenai pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dalam menertibkan administrasi migrasi (pindah datang) hal ini ditandai dengan hasil kuesioner yang berisi 14 item pertanyaan dan hasilnya secara keseluruhan memiliki (KATEGORI BAIK), akan tetapi masih ada beberapa hambatan seperti masih kurangnya aparatur pelaksana dan pendidikan lanjut, kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam mendukung penyelesaian administrasi penduduk pendatang seperti komputer database nya masih sama dengan pelayanan lain, masih banyaknya masyarakat yang belum dapat berperan aktif dalam kepengurusan surat pindah nya, dan tidak lagi dilakukan penyidikan di pintu-pintu masuk Kota Pekanbaru dan faktor pendukung spesifikasi komputer yang sudah memadai, para pegawai yang dibekali dengan pelatihan, ruang tunggu pelayanan masyarakat yang sudah baik dari kantor sebelumnya. Saran penulis untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah perlu adanya penambahan aparatur, penambahan sarana dan prasarana, Kembali giat melakukan sosialisasi sampai tingkatan terbawah, adanya jadwal khusus dalam melayani migrasi (penduduk pendatang) yang jaraknya jauh, adanya sanksi yang tegas, pengadaan mobil keliling guna melayani tempat yang jauh dari pusat perkantoran, operasi yustisi Kembali digiatkan Kembali. Mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru haruslah dapat meningkatkan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat yang beragam terlebih masalah Migrasi (pindah datang) yang terus meningkat tiap tahunnya.

Kata Kunci :Migrasi,Administrasi, Pelayanan

ABSTRACT

Migration is a resident from one place to another with the aim of staying or not. Migration is part of population mobility. Population mobility is the population from one area to another. Population mobility is permanent (permanent) and some are temporary (non-permanent). This thesis is entitled "Implementation of Population Services and Civil Registration in Ordering the Administration of Migration (Moving and Coming) to residents in Pekanbaru City, Riau Province". The research was conducted with the aim of seeing and describing how the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City provides administrative services (alarms for moving residents to come) and to see what are the obstacles in providing administrative services (moving to come residents). To obtain this data, the authors used a questionnaire, interview and observation. Data analysis was carried out by steps, namely by determining the quality of the answers which have a scale range of 1-4. Analysis of the services carried out by the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City, in order to order based on administration (moving to come) this competes with the results of a questionnaire containing 14 questions and the overall results have (GOOD CATEGORY), but there are still some obstacles such as still lacking Implementing apparatus and further education, lack of supporting facilities and infrastructure in supporting the completion of administration of the immigrant population such as computer databases are still the same as other services, there are still many people who have not been able to play an active role in the management of their relocation, and there are no longer any cases of prosecution at city entrances Pekanbaru and supporting factors for adequate computer specifications, employees who are waiting for good community service from the previous office. The author's suggestion for the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City is that there is a need for additional apparatus, additional facilities and infrastructure, Return to socialization to the lowest level, a special schedule in serving immigrant residents who are far away, there are strict regulations, procurement of mobile cars to serve places which is far from the central office, the yustisi operation has been reactivated. Following the development of increasingly modern times, the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City must be able to improve services according to the needs of the various communities in advance of the problem of Migration (moving to come) which continues to increase every year.

Keywords:migration, administration, service

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatulahi wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa, syukur terbaik hanyalah kepunyaan-Nya, penguasa atas segala yang ada di bumi dan alam semesta ini. Puji terbesar adalah milik-Nya, pemilik karunia yang melingkupi segenap mahluk di seluruh alam semesta. Atas ridhoannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Tesis ini dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENERTIBAN ADMINISTRASI MIGRASI (PINDAH DATANG) PENDUDUK DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU”** ini di susun guna memenuhi syarat dan ketentuan pada Program Pascasarjana Universitas Islam Riau

Peneliti dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab pada tesis ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Meskipun demikian, peneliti menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah tesis ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal tersebut, peneliti berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca. Oleh

sebab itu, melalui lembaran ini secara khusus peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Fajrul Khairi SE, Ibunda Hartati Ningsih, Istriku Febbria Khasana, S.STP, Mertua, Saudara dan seluruh anggota keluarga peneliti yang telah memberikan semangat serta dukungan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan tesis ini
2. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menuntut ilmu di lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
3. Direktur Pasca Sarjana Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H.,M.Hum yang telah memfasilitasi peneliti dalam menimba ilmu di Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang dipimpinnya.
4. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogiasos, M.Si, yang juga turut memberikan pengarahan kepada peneliti serta selalu mengarahkan dan membantu peneliti selama menjalani studi.
5. Bapak Dr. H. Nurman, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Dr. H. Tarmizi Yussa, MA i selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Program Pasca Sarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat peneliti

sebutkan satu per satu yang telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini.

8. Seluruf Staf karyawan/I Tata Usaha Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
9. Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Pindah Datang, dan Aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Tiada karya anak manusia yang sempurna, karena kesempurnaan karya hanyalah milik Allah semata. Seperti halnya tesis ini, senantiasa memerlukan saran dan kritik sebagai masukan bagi perbaikan di masa yang akan datang

Akhirnya, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-nya kepada kita Aamiin.

Pekanbaru, November 2020

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
TANDA PERSETUJUAN	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Secara Praktis	11
1.4.2 Secara Akademis	12
1.4.3 Secara Teoritis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Administrasi Publik	13
2.1.2 Manajemen	15
2.1.3 Organisasi dan Pentingnya Peran serta dalam Organisasi	16
2.1.4 Pelayanan Publik	18
2.1.5 Syarat Pelayanan Publik.....	22
2.1.6 Fungsi Pelayanan Publik.....	23

2.1.7 Jenis Pelayanan Publik.....	25
2.1.8 Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal	27
2.1.9 Pengembangan Kualitas Pelayanan	28
2.1.10 Akuntabilitas Pelayanan Publik	31
2.1.11 New Publik Service	34
2.1.12 Kependudukan	35
2.1.13 Migrasi.....	37
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
2.3 Konsep Operasional.....	42
2.4 Operasional Variabel.....	46
2.5 Teknik Pengukuran.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Tipe Penelitian.....	49
3.2 Lokasi Penelitian.....	49
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.5.1 Jenis Data.....	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	54
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	57

BAB IV DESKRIPSI PENELITIAN	58
4.1 Sejarah Ringkas Organisasi.....	58
4.2 Struktur Organisasi	62
4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi.....	62
4.4 Sumber Daya Organisasi	63
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	66
5.1 Gambaran Subjek Penelitian	66
5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	67
5.2.1 Pelayanan Pindah Datang Penduduk.....	67
A. Prosedur Pelayanan	70
B. Memberikan Informasi Langsung Kepada Masyarakat	71
C. Penyelesaian Tepat Waktu.....	73
D. Dokumen Sesuai Standar Yang Ditetapkan.....	74
E. Pelayanan Tanpa Diskriminasi.....	75
F. Wewenang dan Tanggung Jawab.....	76
G. Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	78
H. Respon Petugas Dalam Mengatasi Keluhan Pelayanan	79
I. Biaya Pelayanan	80
J. Kecermatan Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan	82
K. Keramahan dan Kesopanan Petugas.....	83
L. Kepastian Dokumen Tepat Waktu	85
M. Jadwal Pelayanan Sesuai Waktu yang Ditentukan.....	86

N. Keamanan Dokumen Permohonan.....	88
5.3 Pembahasan Hasil Wawancara	91
5.3.1 Prosedur Pelayanan.....	91
5.3.2 Informasi Langsung Yang Dipahami Masyarakat.....	97
5.3.3 Jangka Waktu Penyelesaian	97
5.3.4 Dokumen Sesuai Standar	99
5.3.5 Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan	98
5.3.6 Wewenang dan Tanggung Jawab	100
5.3.7 Sarana dan Prasarana	101
5.3.8 Respon Pegawai Dalam Mengatasi Keluhan	103
5.3.9 Biaya/Tarif	104
5.3.10 Kecermatan Bekerja	105
5.3.11 Kesopanan dan Keramahan.....	106
5.3.12 Jadwal Pelayanan.....	107
5.3.13 Keamanan.....	108
5.4 Hambatan-Hambatan Pada Pelayanan Pindah Datang.....	110
5.4.1 Sumber Daya Aparatur	111
5.4.2 Kekurangan Sarana dan Prasarana	112
5.4.3 Kesadaran Masyarakat	112
5.5 Faktor Pendukung	114
5.5.1 Sumber Daya Aparat	114
5.5.2 Kesadaran Masyarakat	115

5.5.3 Sarana dan Prasarana.....116

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....117

6.1 Kesimpulan.....117

6.2 Saran.....118



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang jumlah penduduknya sangat besar dan berdasarkan sensus yang dilakukan Badan Pusat Statistik menyebutkan bahwa jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2010 mencapai 250 juta jiwa. Indonesia menjadi salah satu negara dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dengan kultur dan budaya yang beragam. Didukung dengan jumlah penduduk yang besar seharusnya Indonesia bisa menjadi negara maju seperti negara lainnya namun pada faktanya pertumbuhan penduduk yang sangat cepat dan tidak merata menghambat pembangunan di Indonesia itu sendiri sehingga saat ini Indonesia masih tetap berstatus sebagai negara berkembang.

Di suatu negara dengan jumlah penduduk yang besar tertib administrasi kependudukan sangatlah menjadi dambaan suatu negara bahkan menjadi suatu tuntutan bagi pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang maksimal dan lancarnya kegiatan administrasi kependudukan tentu akan berpengaruh dalam proses pembangunan maupun dalam penentuan kebijakan.

Berdasarkan hal diatas pemerintah pada akhirnya membuat salah satu kebijakan di bidang kependudukan dengan menerbitkan Undang-

Undang Nomor 23 tahun 2006 kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan sehingga terwujudnya tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan bertujuan agar pemerintah dapat mengambil langkah cepat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi pelaksana.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru maka nama Dinas Pendaftaran Penduduk berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Berkaitan dengan hal tersebut maka disusunlah rencana strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang disesuaikan dengan peraturan daerah Kota Pekanbaru dari Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan Menjadi Peraturan Daerah nomor 7 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, dalam rangka membuat tertib administrasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, tentu

perlu dilakukan penataan dalam penerbitan dokumen kependudukan secara terarah, terpadu, terkoordinasi dan berkesinambungan.

Peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 tahun 2016 penyelenggaraan administrasi kependudukan pada pasal 1 menyebutkan bahwa Pindah datang penduduk adalah perubahan lokasi tempat tinggal menetap karena perpindahan dari tempat yang lama ke tempat yang baru. Sehingga dapat harus dipahami bahwasanya wajib setiap masyarakat Indonesia yang melakukan pindah tempat tinggal mesti disertai dengan kelengkapan dokumen administrasi kependudukan karena akan berpengaruh terhadap hal-hal lain yang berkaitan dengan administrasi kependudukan

Sistem Administrasi Kependudukan memiliki peran dalam suatu negara, hal ini disebabkan karena adanya rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen kependudukan yang memiliki kegunaan untuk pelayanan publik maupun pembangunan sektor lain.

Dalam perencanaan pembangunan, peran data kependudukan yang baik amatlah penting. Makin lengkap dan akurat data kependudukan yang tersedia maka makin mudah dan tepat rencana pembangunan itu dibuat hal ini dapat dibuktikan dengan adanya dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pertumbuhan penduduk di suatu wilayah dipengaruhi oleh besarnya kelahiran ($\text{Birth}=\text{B}$), kematian ($\text{Death}=\text{D}$), migrasi masuk ($\text{In Migration}=\text{IM}$), dan migrasi keluar ($\text{Out Migration}=\text{OM}$).

Penduduk akan bertambah jumlahnya kalau ada bayi lahir (B) dan penduduk yang datang (IM) dan penduduk akan berkurang bila jumlahnya ada penduduk yang mati (D) dan yang meninggalkan wilayah tempat tinggalnya (OM).

Kepadatan penduduk di Indonesia ini juga timbul permasalahan penduduk lain di Indonesia yaitu dengan tingkat persebaran penduduk yang tidak merata karena pengaruh perpindahan penduduk atau disebut dengan migrasi mengakibatkan kepadatan penduduk di daerah yang ada di Indonesia tidak seimbang.

Migrasi penduduk adalah perpindahan penduduk dari tempat yang satu ketempat yang lain. Dalam mobilitas penduduk terdapat migrasi internasional yang merupakan perpindahan penduduk yang melewati batas suatu negara lain dan juga migrasi internal yang merupakan perpindahan penduduk pada wilayah satu negara saja.

Migrasi akan menjadi suatu permasalahan yang serius jika setiap daerah memiliki persebaran penduduk yang tidak merata, permasalahan kehidupan sosial seperti konflik sosial, konflik antar suku yang disebabkan oleh arus mobilitas penduduk yang semakin meningkat. Penertiban masalah ini perlu dilakukan agar persebaran penduduk sesuai dengan daya tampung lingkungan baik fisik maupun sosial. Dalam perspektif ilmu kependudukan terdapat urbanisasi yakni

perpindahan penduduk dari desa ke kota yang bertujuan untuk tinggal menetap di kota.

Kota Pekanbaru adalah ibu kota dari Provinsi Riau. Pekanbaru telah menjadi kota ketiga berpenduduk terbanyak di Pulau Sumatera, setelah Medan dan Palembang. Laju pertumbuhan ekonomi Pekanbaru yang cukup pesat, menjadi pendorong bagi masyarakat daerah lain untuk datang ke Kota Pekanbaru dan mengakibatkan terjadinya peningkatan laju pertumbuhan penduduk.

Mobilitas penduduk selama ini belum memperoleh perhatian yang cukup dari pemerintah hal ini terlihat tidak adanya baliho atau informasi di pintu-pintu masuk Kota Pekanbaru bagi penduduk pendatang yang akan menetap di Kota Pekanbaru. Padahal mobilitas penduduk mempunyai peran yang sangat signifikan dalam mempengaruhi laju pertumbuhan dan struktur penduduk di wilayah Pekanbaru dan jika hal ini terus dibiarkan secara terus menerus tentu akan memberikan efek yang dapat merugikan Pemerintah Kota Pekanbaru itu sendiri disebabkan akan menimbulkan berbagai macam permasalahan jika tidak segera diatasi.

Tabel 1.1

Migrasi Masuk dan Keluar Penduduk

No	Kecamatan (Januari- Desember)	Migrasi	
		Masuk	Keluar
1	2	3	4
1.	Sukajadi	845	644
2.	Pekanbaru Kota	428	375
3.	Sail	468	299
4.	Lima Puluh	662	408

1	2	3	4
5.	Senapelan	486	403
6.	Rumbai	1822	906
7.	Bukit Raya	2340	1392
8.	Tampai	6006	2975
9.	Marpoyan Damai	2990	2035
10.	Tenayan Raya	3333	1687
11.	Payung Sekaki	2020	1267
12.	Rumbai Pesisir	1115	897
Jumlah		22515	13288

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2019

Migrasi penduduk yang masuk ke Kota Pekanbaru sesuai hasil pendaftaran penduduk pindah datang sampai pada akhir tahun 2019 sebanyak 22.515 jiwa yang masuk dari berbagai kabupaten/kota se Riau maupun migrasi masuk dari propinsi lain sedangkan yang keluar berjumlah 13.288 pada akhir tahun 2019. Dengan begitu bisa dikatakan penduduk pendatang lebih banyak daripada penduduk yang keluar yang sangat dipengaruhi faktor pendorong dan faktor penarik. Indikator dari faktor penarik mungkin saja banyak penduduk yang berpikir bahwa peluang kerja di kota Pekanbaru lebih baik dan menjanjikan daripada daerah lain maupun alasan lainnya.

Migran biasanya mempunyai alasan yang selektif. Sifat selektif itu berbeda – beda, ada arus migrasi yang sifat positif dan selektif negatif. Sifat positif berarti bahwa migrasi itu melibatkan orang – orang yang berkualitas tinggi dan sifat negatif adalah sebaliknya yakni cenderung tidak produktif dan menimbulkan permasalahan.

Migran yang tertarik pada faktor - faktor positif di daerah perkotaan cenderung merupakan seleksi positif. Orang – orang seperti ini melakukan migrasi

karena dapat melihat adanya kemungkinan - kemungkinan atau peluang - peluang yang lebih baik. Bagi daerah urban kedatangan orang - orang seperti ini malah menguntungkan karena biasanya mereka adalah orang - orang yang berpendidikan, memiliki cukup keterampilan dan semangat juang yang tinggi serta produktif.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai Tugas Pokok dan Fungsinya sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan.
3. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
4. Menyelenggarakan urusan penatausahaan dinas.

Tabel 1.2
Jumlah Wajib KTP Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib Ktp	Perekaman	Belum Perekaman
1	2	3	4	5	6
1.	Sukajadi	47.672	40.847	36.437	4.410
2.	Pekanbaru Kota	26.645	24.318	21.011	3.307

1	2	3	4	5	6
3.	Sail	23.285	20.195	17.769	2.426
4.	Limapuluh	43.461	38.351	34.099	4.252
5.	Senapelan	38.292	33.023	30.489	2.534
6.	Rumbai	66.451	58.026	48.787	9.239
7.	Bukit Raya	93.337	79.882	69.436	10.446
8.	Tampan	181.910	152.598	120.236	32.362
9.	Marpoyan Damai	130.303	114.831	94.612	20.219
10.	Tenayan Raya	136.448	118.785	95.300	23.485
11.	Payung Sekaki	94.965	80.331	69.357	10.974
12.	Rumbai Pesisir	69.604	58.244	52.049	6.195
	Jumlah	954.373	819.431	689.582	129.849

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 2019

Dari tabel diatas terlihat masih banyaknya yang belum mempunyai bukti-bukti legalitas seperti KTP (kartu tanda penduduk), Surat keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Kartu Identitas Pendatang (KIP), dan Kartu Keluarga Pendatang (KKP) terjadi karena kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dan juga dikarenakan aparat pemerintahnya masih kurang dalam hal sosialisasi mengenai tertib administrasi penduduk pendatang, serta kualitas sumber daya manusia dalam menangani tertib administrasi penduduk pendatang juga mempengaruhi hal tersebut sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengerti dengan prosedur administrasi kependudukan yang telah ditetapkan, ditambah lagi para pendatang ini banyak yang belum memiliki surat keterangan pindah dari daerah asalnya ini tentu saja

akan mempersulit instansi pelaksana dalam perekaman ke database kependudukan.

Berbagai fenomena pelayanan yang kurang maksimal diterima oleh masyarakat seperti:

- 1) Lamanya proses maupun hasil dari pelayanan itu sendiri
- 2) Masih adanya upaya dari masyarakat maupun dari aparaturnya dalam memberikan pelayanan melalui jalur-jalur yang tidak memenuhi prosedur
- 3) Masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan kedatangannya

Kebijakan terbaru dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yakni dalam menerbitkan Surat Pindah Datang, warga juga akan mendapatkan Kartu Keluarga yang baru. Akan tetapi di lapangan masih banyak ditemukan masyarakat yang tidak memiliki identitas asli Kota Pekanbaru hal ini dapat kita lihat di jalanan seperti pengemis, pengamen, maupun gelandangan sehingga mereka kesulitan dalam menerima bantuan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

Permasalahan yang dialami kepada para pendatang ini tentu saja sangat banyak seperti tidak mendapatkan pelayanan kesehatan karena tidak mempunyai bukti-bukti yang lengkap terhadap statusnya di daerah yang baru dituju. Mereka juga tidak mendapatkan hak mengikuti pemilu karena tidak memiliki kartu DPT, tidak mendapatkan sarana dan prasarana yang baik dan lain-lainnya. Terhadap pemerintah tentu saja meningkatnya angka tanggungan beban yang akan semakin mempersulit masyarakat Kota Pekanbaru menuju kesejahteraannya.

Selain masalah yang disebutkan di atas terdapat juga permasalahan yang mengancam ketertiban umum, terjadinya pengangguran di daerah tujuan yang tiap tahun selalu terjadi di Pekanbaru hal ini dapat terlihat pada momen puasa maupun Lebaran dimana para pendatang mulai dari anak-anak sampai dewasa menjadi pengemis di jalan-jalan protokol Pekanbaru, terjadinya ledakan penduduk, bertambahnya tingkat kemiskinan karena dampak dari migrasi yang tidak seimbang. Pemikiran mengenai nikmatnya untuk hidup di perkotaan disertai anggapan adanya kemudahan dalam mencari pekerjaan di Kota Pekanbaru mendukung terjadinya tingkat kriminalitas yang tinggi. Penduduk yang berasal dari daerah pinggiran maupun penduduk pendatang yang tidak memiliki kompetensi dan ketidakmampuan untuk bersaing memilih jalan pintas untuk mencari rezeki dengan cara yang tidak halal seperti menjadi perampok/pencuri, pengedar narkoba, dan pengemis yang tiap tahun selalu membludak datang di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis memfokuskan permasalahan dan dituangkan dalam judul

“PELAKSANAAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENERTIBKAN ADMINISTRASI MIGRASI (PINDAH DATANG) PENDUDUK DI KOTA PEKANBARU PROVINSI RIAU”.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menentukan rumusan masalah sebagai berikut sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menertibkan administrasi migrasi (pindah datang) penduduk di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.
2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menertibkan administrasi migrasi penduduk (pindah datang) di Kota Pekanbaru Provinsi Riau

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menertibkan administrasi migrasi (penduduk pendatang),
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menertibkan administrasi migrasi (pindah datang)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Praktis

Dengan adanya teori-teori yang mendukung diharapkan dapat menjadi masukan dan saran serta dapat diterapkan pemerintah Kota Pekanbaru khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Pekanbaru dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

1.4.2 Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau berguna bagi pembaca, serta diharapkan dapat menjadi suatu acuan bagi semua pembaca dan pembelajaran yang bermanfaat dalam melakukan penelitian selanjutnya pada bidang yang sama yakni pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada umumnya dan khususnya mengenai pelayanan dalam menertibkan migrasi (pindah datang) penduduk.

1.4.3 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik dalam pengayaan ilmu terkhusus yang berkaitan dengan bidang Ilmu Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Administrasi Publik

Siagian dalam Pasolong (2007: 3) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sedangkan Menurut Pasolong Sendiri Administrasi yakni “ Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional.

Menurut Faried Ali (2010:20) administrasi merupakan upayak untuk mengurus, mengatur, mengelola yang diarahkan pada penciptaan keteraturan sehingga menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan.

Dari definisi yang disampaikan diatas dapat dipahami bahwasanya administrasi tidak saja berkaitan dengan surat menyurat bahkan cakupan ilmu administrasi jauh lebih dari itu dalam mencapai tujuan segenap orang dalam wadah organisasi.

Keban dalam Pasolong (2007: 7) menyebutkan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sehingga dapat dipahami

bahwa administasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau Lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Peran Administrasi Publik sangat vital dalam membantu masyarakat dan menciptakan demokrasi. Administrasi Publik diadakan untuk memberikan pelayanan publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat setelah pemerintah meningkatkan profesionalisme, menerapkan teknik efisiensi dan efektifitas, dan lebih menguntungkan lagi manakala pemerintah dapat mencerahkan masyarakat untuk menerima dan menjalankan Sebagian dari tanggung jawab administrasi. Menurut Rondinelli dalam Keban (2008:16) bahwa kini pemeran pemerintah harus diarahkan kepada melayani masyarakat agar mencapai *democratic governance*. Dan hal ini harus dilakukan secara efektif melalui inovasi, prinsip-prinsip good governance pemanfaatan teknologi, penguatan institusi institusi publik, partisipasi, pengembangan kapasitas, desentralisasi pemberian pelayanan, pemberdayaan dan kemitraan sektor publik dan swasta.

Administrasi Publik merupakan Medan dimana para aparat pemerintah atau eksekutif melaksanakan pekerjaan pekerjaan yang berkaitan dengan sektor publik khususnya penyediaan pelayanan bagi kepentingan publik maka peran Administrasi Publik sangat menentukan kestabilan, ketahanan dan kesejahteraan suatu negara. Selain itu, adminitrasi publik juga dapat dilihat sebagai ajang di mana dapat disaksikan atau dibuktikan Apakah benar para elit-elit birokrasi dan politisi memenuhi janji-janjinya atau membuktikan komitmennya kepada publik

yang telah memilih mereka. Karena itu, Administrasi Publik juga sangat berperan dalam menjaga *public trust*.

2.1.2 Manajemen

Manajemen menurut Shafritz dan Ruseel yang dikutip Keban (2008:92) yaitu berkenaan dengan Orang yang bertanggung jawab menjalankan suatu organisasi dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya (seperti orang dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi. Definisi ini ini tidak hanya menunjukkan proses pencapaian tujuan tetapi juga sekelompok orang yang bertanggung jawab menjalankan proses tersebut.

Indrastuti (2014:1) mengemukakan bahwa Manajemen adalah suatu cara bagaimana mengatur orang lain untuk mencapai suatu tujuan perusahaan.

Adapun definisi manajemen oleh Hasibuan (2012;1) adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”

Menurut Frederick W Taylor yang dikutip Inu Kencana Syafie (95:2014) mengemukakan manajemen diterjemahkan sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri yang sebenarnya akan anda kerjakan, dan kemudian mengkaji Apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik serta termudah. Menurut Oliver Sheldon kegunaan manajemen adalah sebagai fungsi kajian industri dalam pelaksanaan kebijakan dipandang dalam batas-batas kumpulan penyelenggaraan dalam pekerjaan organisasi untuk tujuan khusus yang akan datang. Sedangkan menurut George Terry manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

2.1.3 Organisasi dan Pentingnya Peran Serta dalam Organisasi

Menurut James D. Mooney dalam Inu Kencana (71:2014) menyebutkan organisasi adalah sebuah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan Bersama. Menurut Dwight Waldo organisasi adalah sebagai suatu struktur dari kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antara orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Inu kencana menyimpulkan organisasi merupakan:

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi
2. Di dalamnya terjadi hubungan atas individu maupun kelompok baik dari organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi
3. Terjadi proses dan pembagian tugas
4. Berlangsung proses aktifitas berdasarkan kinerja masing-masing

Suatu organisasi dalam segala bentuknya adalah kesatuan integral dari beberapa orang personal yang menginginkan pencapaian tujuan bersama. Karenanya bagaimana masing-masing personal berinteraksi dan mampu memberikan peran yang berarti bagi kelangsungan hidup organisasi harus dikelola dengan seksama.

Pada dasarnya setiap orang ingin dihargai, diperhatikan eksistensinya serta memperoleh pengakuan atas kemampuan dirinya. Naluri dasar inilah yang harus diperhatikan oleh para pemimpin dan juga para penentu keputusan sehingga dapat

dikelola menjadi aset maupun kekuatan organisasi. Selain itu, peran serta dari setiap anggota organisasi dalam kegiatan organisasi itu menjadikan pelaksanaan kegiatan terlaksana lancar, rencana dan juga kekuasaan terkendalikan sehingga penyimpangan dapat direduksi titik.

Menurut Fitri Lukiastruti & Hamdani Muliawan (2008:40) Ada beberapa nilai penting yang dapat diberikan oleh peran serta anggota organisasi maupun bawahan dalam penentuan keputusan. diantaranya adalah:

- a) Bagi organisasi itu sendiri, peran serta yang diberikan oleh para anggota akan menjadikan keputusan yang ditentukan lebih bermutu karena telah mendapat dukungan dari banyak pihak serta telah diuji dengan berbagai gagasan.
- b) Peran serta yang diberikan oleh para anggota organisasi dalam penentuan keputusan akan menciptakan suasana kerja yang kondusif karena masing-masing pihak merasa terhargai.
- c) Bagi para anggota organisasi, peran serta yang dapat mereka lakukan merupakan Wahana pembelajaran serta pencerdasan karena ia dapat menemukan berbagai argumen yang dilandasi oleh pengetahuan yang berbeda sehingga dapat memperkaya wawasannya.
- d) Peran serta anggota organisasi dalam penentuan keputusan merupakan bentuk penciptaan suasana demokratis dalam organisasi.

A. Bentuk Peran Serta:

1. Curah pendapat: melalui cara ini, para anggota organisasi atau bawahan diberikan kesempatan untuk memberikan saran, pandangan, masukan dan sebagainya. Dalam suatu forum atau acara yang memang diciptakan untuk menggali masukan dari para bawahan.
2. Pendelegasian wewenang: pendelegasian wewenang merupakan cara pimpinan untuk mematangkan para bawahan agar mereka mampu dan siap apabila pada suatu saat mereka diserahi tanggung jawab Lebih tinggi. Disamping itu, pendelegasian wewenang dapat menjadikan para bawahan merasa diberi kesempatan mengaktualisasikan dirinya.
3. Kepemilikan karyawan: pada suatu lembaga yang berbentuk perusahaan, para karyawan kadang diberi hak untuk memiliki beberapa persen dari seluruh saham yang dimiliki oleh perusahaan. Dengan demikian, para karyawan juga memiliki hak suara dalam penentuan kebijaksanaan perusahaan serta Bagaimana kegiatan perusahaan harus dilaksanakan. Selain itu, kepemilikan karyawan menjadikan karyawan lebih merasa memiliki terhadap karyawan.
4. Perwakilan karyawan: melalui perwakilan karyawan, beberapa orang yang dinilai dapat mewakili aspirasi karyawan ditunjuk sebagai perwakilan. Mereka dipercayai untuk membawa suara karyawan serta berunding dengan pihak manajemen puncak.

2.1.4 Pelayanan Publik

Tujuan dari suatu pelayanan publik (Dwiyanto Indiahono, 73 : 2009) pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik tercermin sebagai berikut:

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

2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Pelayanan menurut menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2013:2) yakni “ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”. Menurut Moenir (2008:16) menyebutkan bahwa, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.”

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald dalam Hardiansyah (2011:10) bahwa “pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak

dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2011:10), “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Dwiyanto dalam Sri Maulidiah (2014; 31) pelayanan publik merupakan suatu produk dari birokrasi publik yang selalu diterima oleh warga masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktifitas yang dilakukan oleh Lembaga birokrasi publik untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari warga pengguna.

Menurut Pandji Sentosa (2012;57) pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial politik yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan public, menurut Sadu Wasistiono dalam Pandji Santosa (2012:78) antara lain sebagai berikut:

- a) Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi di dalam,

padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.

- b) Dalam menjalankan kegiatan, aparatur Pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen.
- c) Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah baik, akuntabilitas vertikal ke bawah, ke samping maupun, ke atas. Hal ini disebabkan oleh adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang di lakukan secara nasional berdasarkan tanda yang dapat diterima secara umum.
- d) Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “ectic” yaitu mengutamakan pandangan dan Keinginan mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “emic” yaitu konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.
- e) Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Pelayanan publik yang sering menimbulkan masalah adalah pelayanan yang langsung secara orang perseorangan. Hal ini dapat dipahami, karena secara individual masing-masing orang mempunyai karakteristik yang berbeda sehingga sikap terhadap pelayanan yang diberikan bisa berbeda satu sama lain. Perbedaan karakteristik itulah yang mempengaruhi dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikannya. Demikian pula, karakteristik yang dimiliki aparat pemberi pelayanan berpengaruh terhadap sikap dalam memberikan pelayanan.

Seiring dengan hal tersebut, Pemerintah perlu menciptakan kondisi kompetitif di antara lembaga pemerintah dan swasta antara swasta dan swasta, atau antara lembaga pemerintah baik yang menyangkut kualitas pelayanan

maupun mutu hasil kerja. Kondisi kompetitif yang diciptakan oleh pemerintah ini diharapkan akan memberi manfaat yang cukup besar, berupa peningkatan efisiensi dan timbulnya pembaharuan pelayanan yang menyangkut biaya operasional maupun kualitas pelayanan.

2.1.5 Syarat Pelayanan Publik

Diperlukan adanya semacam persyaratan agar terjadinya suatu proses penyelenggaraan dapat disebut dengan pelayanan publik karena dapat dilihat secara realita maupun kenyataan dilapangan, proses dari penyelenggaraan pelayanan publik terkesan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, menurut Sarundadjang dalam Sri Maulidiah (2014: 32) terdapat beberapa persyaratan sehingga suatu proses penyelenggaraan dapat disebut dengan pelayanan publik yakni:

1. Adanya mekanisme pelayanan publik yang jelas dan terukur pada Lembaga-lembaga pemerintah daerah
2. Pejabat publik harus mengetahui budaya yang baik dari masing-kelompok masyarakat daerah. Budaya masyarakat dan budaya pemerintah akan mempengaruhi budaya pelayanan publik
3. Adanya suatu parameter atau ukuran yang jelas dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik oleh instansi birokrasi pemerintah, khususnya oleh pemerintah daerah.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2006:23) terdapat 7 indikator utama yang dijadikan pedoman penilaian untuk mengukur pelayanan public yakni:

1. Kesederhanaan (ringkas, mudah dipahami)
2. Kejelasan dan kepastian (prosedur dan sesuai standar yang berlaku)

3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Ekonomis
6. Keadilan
7. Ketepatan waktu

Pelayanan publik dalam menyelenggarakan administrasi pindah datang penduduk merupakan upaya untuk tertib administrasi kependudukan sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus keperluan lain seperti penerbitan KTP, Kartu Keluarga dan menjadi dasar dalam pembuatan dokumen kependudukan lainnya.

2.1.6 Fungsi Pelayanan Publik

Salah satu fungsi dari pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat tersebut, yang dalam hal ini adalah memberikan berbagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar dari masyarakat dalam bentuk proses pelayanan publik, sehingga pemerintah sebagai unsur yang memberikan pelayanan publik dan masyarakat sebagai unsur yang dilayani dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut senantiasa berusaha untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari masyarakat tersebut, khususnya kebutuhan dasar dari masyarakatnya sendiri, dengan berbagai upaya yang dilakukan oleh unsur pemerintah dalam proses memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, sehingga mendatangkan kepuasan kepada masyarakat.

Pemerintah dapat berfungsi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya melalui berbagai potensi yang dimiliki oleh Lembaga pemerintah,

seperti kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat seperti KTP, KK, Akte Kelahiran, Pindah Datang dan kebutuhan lain dari masyarakat yang mesti dilayani oleh unsur pemerintah. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa, penyelenggara pelayanan baiknya memenuhi asas-asas pelayanan yang bisa dilihat dalam Keputusan Menteri Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu:

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

Unsur Pelayanan menurut Inu Kencana Syafie (2014: 148) yaitu:

1. Waktunya semakin singkat
2. Mutunya semakin baik
3. Biayanya semakin murah.

2.1.7 Jenis Pelayanan Publik

Menurut Supriyanto dalam Sri Maulidiah (2014, 65) bahwa dalam manajemen pemerintahan, penyelenggara pelayanan masyarakat dapat dibedakan menjadi dua, yakni:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi swasta, yaitu semua penyediaan barang atau jasa publik, seperti rumah sakit swasta, sekolah-sekolah swasta, perusahaan air minum milik swasta dan bentuk lainnya
2. Pelayanan masyarakat yang diselenggarakan oleh pemerintah yakni:
 - a. bersifat primer, yaitu penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara atau pengguna, sehingga mau atau tidak mau harus mememanfaatkannya. Contoh ; pelayanan dikantor imigrasi dan pelayanan perizinan, pelayanan dalam pembuatan jalan negara dan pelayanan pembuatan surat izin mengemudi (SIM) dan bentuk-bentuk pelayanan lainnya.
 - b. bersifat sekunder, yaitu segala bentuk dari penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh Lembaga birokrasi pemerintah, akan tetapi pengguna tidak harus mempergunakannya, karena tersedia alternative dari penyelenggara pelayanan publik.

Sehingga disini dapat dipahami bahwasanya dalam melakukan pelayanan terkait kependudukan hanya bisa dilakukan oleh instansi yang berwenang dalam hal mengatur kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

tidak dibenarkan warga negara membuat sendiri hal-hal yang berkaitan dengan dokumen kependudukan secara mandiri.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa, Hakikat pelayanan public adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan public senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yaitu:

- a. Unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan
- b. Proses pelayanan
- c. Sumber daya manusia pemberi layanan

Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan public senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Pelayanan Publik yang professional yang telah dilaksanakan di suatu daerah bisa jadi telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun demikian peningkatan kualitas pelayanan secara bertahap perlu dan harus terus dilakukan hingga tercapai kondisi yang optimal. Pelayanan yang penting dan harus selalu ditingkatkan setidaknya dapat dibagi menjadi dua kategori, yakni dari sisi:

- a. Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat
- b. Peningkatan kompetensi aparatur

2.1.8 Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan minimal dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan standar pelayanan.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan dua.
- b) Waktu dan penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan Sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan: biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e) Sarana dan prasarana: Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- f) kompetensi petugas pemberi pelayanan: kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.9 Pengembangan Kualitas Proses Pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan.

Surjadi (2009:45) mengemukakan bahwa proses pelaksanaan kewajiban pemerintah yaitu dengan pengembangan kualitas proses pelayanan pelayanan, sebagai berikut:

1) Sederhanakan Birokrasi

Menilik peran birokrasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan umum dituntut dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggannya. kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut para pakar. Namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip yaitu, **CETAK** (Cepat, Tepat, Akurat, Berkualitas):

- a. **Pelayanan harus cepat.** dalam hal ini pelanggan tidak membutuhkan waktu yang lama.
- b. **kedua pelayanan harus tepat.** ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas.
- c. **ketiga pelayanan harus akurat.** produk pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya.

d. **pelayanan harus berkualitas produk pelayanannya.** tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak dan untuk kepentingan pelanggan

Dalam pelaksanaan pelayanan, jangan membuat urusan, mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit: berikan kemudahan, prosedur yang jelas, dapat dipahami oleh pelanggan sehingga pelanggan tidak merasakan kesulitan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan pelayanan. karena itu pelaku birokrasi harus senantiasa berorientasi pada tata kerja yang tidak berbelit-belit atau tidak dinilai berbelit-belit oleh pelanggan. mekanisme, tata kerja atau prosedur pelayanan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat, bukan kepentingan birokrasi.

2) Mengutamakan Kepentingan Masyarakat

Dalam pelaksanaan pelayanan umum, birokrasi pemerintah harus senantiasa berorientasi pada ada kepentingan pelanggannya yaitu masyarakat. untuk itu birokrasi pemerintah harus banyak mendengar , Apa kebutuhan, keinginan masyarakat sebagai pelanggan Dan apa pula yang tidak disukai masyarakat. hal ini dapat didukung dengan komunikasi yang sehat, kebebasan pers yang bertanggung jawab kepada kepentingan umum. Namun demikian perlu disadari pula bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak dapat dilakukan sendiri oleh pemerintah, perlu adanya peran serta masyarakat sebagai wujud partisipasi sosial. Partisipasi masyarakat harus dibangun, karena itu birokrasi pemerintah harus pula menjadi motivator atau pendorong tumbuhnya partisipasi tersebut sehingga dapat menumbuhkembangkan Kemampuan sebagai masyarakat

madani berikan kemudahan, kesempatan maupun kemampuan kepada masyarakat secara objektif untuk melayani sendiri kebutuhannya.

3) Pemanfaatan dan Pemberdayaan Bawahan

Perilaku birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus produktif, tidak lamban. Untuk ini setiap pimpinan pada level apapun dalam birokrasi pemerintah harus memanfaatkan potensi personil/bawahan seoptimal mungkin, pembagian tugas yang jelas dan merata dengan meningkatkan kompetensi petugas melalui berbagai upaya yang terus-menerus untuk memberdayakan bawahan dengan orientasi profesionalisme. Dan diharapkan tidak seorang aparatur Pemerintah yang melaksanakan tugas di luar tugas pokok dan fungsinya.

4) Kembali Ke Fungsi Dasar Pemerintah

Fungsi dasar pemerintah yang terpenting adalah mengayomi dan melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum masyarakat yang berarti kesejahteraan di segala bidang kehidupan masyarakat. Pemerintah bukan tukang memerintah, bukan penindas atau pemeras, pelaku birokrasi pada dasarnya yang melayani masyarakat bukan sebaliknya minta dilayani. Peran birokrasi pemerintah sebagai pelayan masyarakat sekaligus pendorong tumbuh kembangnya partisipasi masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya mengingat tidak mungkin dapat dipenuhi sendiri oleh birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya tidak semata-mata bergerak karena aturan, tetapi didorong oleh adanya misi. Dengan terlaksananya fungsi pemerintah sesuai dengan visi dan misi maka diharapkan berkembangnya pemerintahan yang baik,

pemerintahan yang bersih dan tentu akan dapat melestarikan kepercayaan rakyatnya

2.1.10 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Surjadi (2009;50) Mengemukakan Pertanggungjawaban pelayanan public meliputi:

A. Prinsip- Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. **Prosedur:** adanya persyaratan yang baku dan mesti dipenuhi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.
2. **Informasi langsung:** adanya kemudahan yang diberikan pemberi pelayanan dalam memberikan informasi terkait dengan kebutuhan masyarakat.
3. **Waktu penyelesaian:** kemampuan dari aparatur dalam hal waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. **Standar produk pelayanan:** setiap produk yang dikeluarkan maupun dihasilkan mesti sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. **Tidak diskriminatif:** tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika.
8. Respon Aparatur: kemampuan dari pegawai dalam merespon setiap keluhan yang muncul dari masyarakat
9. Biaya/ Tarif: keterbukaan maupun rincian mengenai biaya yang timbul diakibatkan adanya pemberian pelayanan
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten dalam memberikan pelayanan, kompetensi maupun keahlian aparatur dalam bekerja dan memberikan pelayanan
11. Kesopanan dan keramahan: kemampuan untuk bersikap lemah lembut dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Tepat Waktu: Aparatur menerima dan memproses sesuai dengan waktu yang ditetapkan
13. Jadwal Pelayanan: adanya kepastian jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh pemberi pelayanan
14. Keamanan : produk yang dihasilkan mesti diterima dengan baik, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman nyaman dan kepastian hukum

B. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan
2. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
3. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
4. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
5. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
6. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan public, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2.1.11 New Publik Service

Pemerintah harus Melihat rakyat sebagai warga masyarakat (bukan sebagai pelanggan) sehingga dapat saling membagi otoritas dan melonggarkan kendali, serta percaya terhadap keefektifan kolaborasi. Pemerintah harus mampu untuk membangun *Trust* dan bersikap responsive terhadap kepentingan atau kebutuhan masyarakat, dan bukan semata mencari efisiensi yang lebih tinggi, keterlibatan warga masyarakat harus dilihat sebagai “investasi” yang signifikan.

Di dalam paradigma ini tidak ada lagi yang menjadi penonton. Semua jadi pemain atau ikut bermain, di sini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. Denhardt dalam Keban (2008: 247) menyebutkan ada tujuh prinsip dari new public service yakni:

- 1) Peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, daripada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat kearah yang baru.
- 2) Administrator publik harus menciptakan gagasan kolektif yang disetujui bersama tentang apa yang disebut sebagai kepentingan public.
- 3) Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui upaya upaya kolektif dan proses kolaboratif.

- 4) Kepentingan publik lebih merupakan hasil suatu dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama dari pada agregasi kepentingan pribadi para individu.
- 5) Para pelayann publik harus memberi perhatian, tidak semata pada pasar, tetapi juga pada aspek hukum dan peraturan perundang-undangan nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar profesional dan kepentingan warga masyarakat.
- 6) Organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang kalau mereka beroperasi melalui proses kolaborasi dan melalui kepemimpinan yang menghargai semua orang.
- 7) Kepentingan publik lebih baik dikembangkan oleh pelayan pelayan publik dan warga masyarakat yang berkomitmen memberikan kontribusi terhadap masyarakat, daripada oleh manajer wirausaha yang bertindak seakan-akan uang adalah milik mereka.

Pelajaran penting dari paradigma NPS ini adalah bahwa birokrasi harus dibangun agar dapat memberi perhatian kepada pelayanan masyarakat sebagai warga negara (bukan sebagai pelanggan) mengutamakan kepentingan umum, mengikutsertakan warga masyarakat, berpikir strategis dan bertindak demokratis.

2.1.12 Kependudukan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan catatan sipil dalam rangka pelaksanaan tugas maupun tugas-tugas lain yang diberikan Walikota.

Dalam perencanaan pembangunan, data kependudukan memegang peranan penting. Makin lengkap dan akurat kependudukan yang tersedia maka makin mudah dan tepat rencana pembangunan itu dibuat. Sebagai contoh, dalam perencanaan pendidikan, diperlukan data mengenai jumlah penduduk dalam usia sekolah, dan dalam bidang kesehatan masyarakat memerlukan informasi tentang tinggi rendahnya angka kematian serta angka mobilitas penduduk di suatu wilayah.

Untuk dapat memahami keadaan kependudukan di suatu daerah atau negara maka perlu didalami kajian demografi, menurut para ahli dalam Bagoes (2013:1&2):

1. Berdasarkan Multilingual Demographic Dictionary (IUSSP, 1982) definisi demografi adalah sebagai berikut:

Demography is the scientific study of human populations in primarily with the respect to their size, their structure (composition) and their development (change).

Dalam bahasa Indonesia terjemahannya kurang lebih sebagai berikut:

Demografi mempelajari penduduk (suatu wilayah) terutama mengenai jumlah, struktur (komposisi penduduk) dan perkembangannya).

2. Philip M.Hauser dan Duddley Duncan mengusulkan definisi demografi sebagai berikut:

Demography is the study of the size, territorial distribution and composition of population, changes there in and the components of such

changes which maybe identified as natality, territorial movement (migration), and social mobility (changes of states).

Terjemahannya dalam bahasa Indonesia kurang lebih sebagai berikut:

Demografi mempelajari jumlah, persebaran, territorial dan komposisi penduduk serta perubahan-perubahannya dan sebab-sebab perubahan itu, yang biasanya timbul karena natalitas (fertilitas), mortalitas, gerak territorial (migrasi) dan mobilitas sosial (perubahan status).

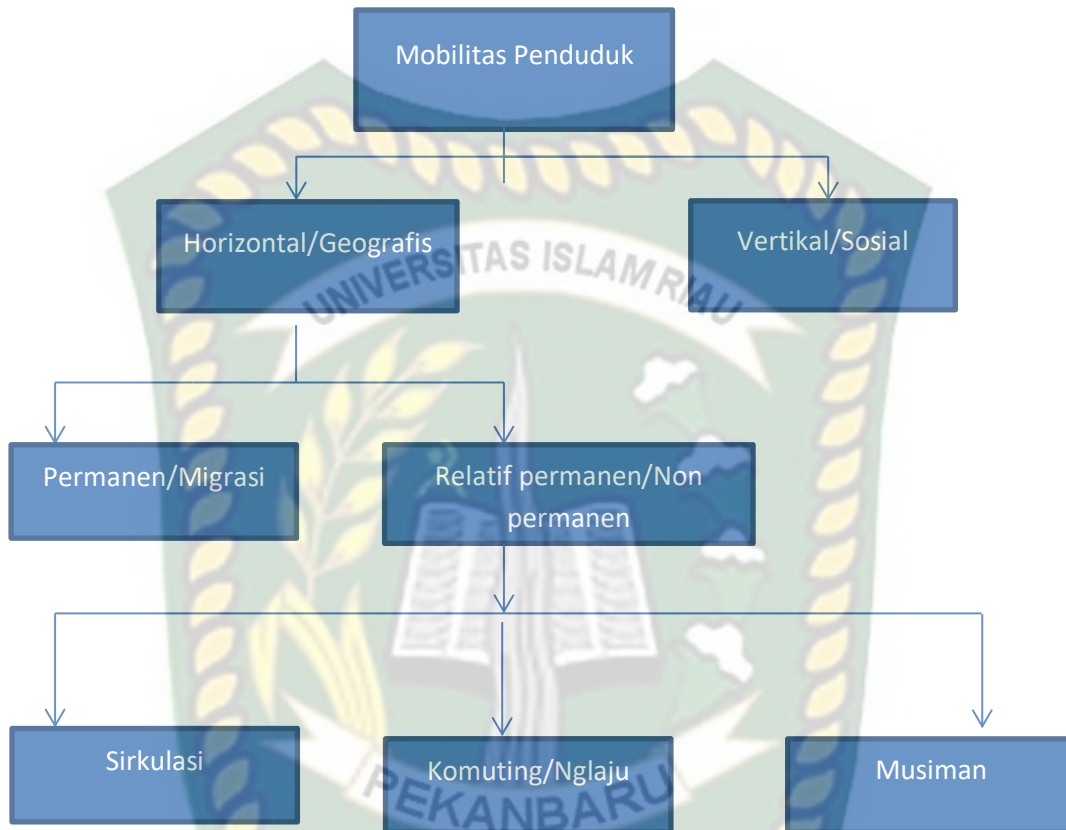
Pencatatan sipil menurut undang-undang nomor 24 tahun 2013 “adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana”. Dalam memberikan pelayanan pencatatan sipil pemerintah kepada masyarakatnya yang menyangkut tentang kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesehan dan pengakuan anak serta terkait dengan mobilitas penduduk.

2.1.13 Migrasi

Istilah umum bagi gerak penduduk dalam demografi adalah population mobility atau secara khusus territorial mobility yang biasanya mengandung makna gerak spasial, fisik, dan geografis. Termasuk didalamnya adalah dimensi gerak penduduk permanen maupun dimensi non-permanen. Migrasi merupakan dimensi gerak penduduk permanen, sedangkan dimensi gerak non –permanen terdiri dari sirkulasi dan komutasi. Batasan mobilitas penduduk seperti yang digambarkan oleh Bagoes (2013:175) yakni:

Gambar 2.1

Batasan Mobilitas Penduduk



Konsep mobilitas penduduk adalah dimensi ruang dan waktu klasifikasinya terbagi atas dua yaitu:

1. Mobilitas penduduk horizontal/ geografis : pergerakan penduduk yang melintasi batas wilayah (ruang) tertentu dalam waktu tertentu.
2. Mobilitas penduduk vertikal/ sosial : pergerakan penduduk dari suatu kondisi sosial tertentu ke kondisi sosial yang lain.

Mobilitas penduduk geografis terbagi menjadi dua bagian :

1. Mobilitas penduduk permanen (Migrasi)
 - a. Pergerakan penduduk melewati wilayah tertentu untuk menetap atau ada niatan untuk menetap.
 - b. Batasan waktu biasanya digunakan 6 bulan berturut-turut.

2. Mobilitas penduduk non permanen
 - a. Pergerakan penduduk melewati wilayah tertentu bersifat sementara.

Mobilitas penduduk permanen (Migrasi) terbagi atas tiga bagian yakni:

1. Migrasi semasa hidup adalah perpindahan penduduk dari tempat lahir ke tempat lainnya.
2. Migrasi risen (recent) adalah perpindahan penduduk selama lima tahun terakhir.
3. Migrasi kembali (return) adalah perpindahan penduduk ke daerah lain dan kemudian kembali ke daerah asal.

Kata migrasi sudah biasa dan sering didengar dalam bidang ilmu administrasi kependudukan. Dalam lembaga demografi (2014:114) menyebutkan bahwa “Migrasi merupakan suatu perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat lain melalui batas politik/negara ataupun batas administratif/ batas bagian suatu negara dengan tujuan menetap maupun sementara”.

Migrasi sering diartikan sebagai perpindahan yang relatif permanen dari suatu daerah ke daerah lain. Terdapat dua dimensi penting yang perlu ditinjau dalam penelaahan migasi, yaitu dimensi waktu dan dimensi daerah. Untuk dimensi waktu, ukuran yang pasti tidak ada karena sulit untuk menentukan berapa lama seseorang pindah tempat tinggal untuk dapat dianggap sebagai seorang migran, tetapi biasanya digunakan untuk mengetahui ukuran lamanya migran ditentukan dalam sensus penduduk.

Beberapa teori yang digunakan tentang migrasi, yaitu teori dorong-tarik dari Everett S. Lee. Revenstein disebut juga bapak migrasi, ia adalah orang yang

mengembangkan teori gravitasi dan teorinya terkenal hingga saat ini yang disebut dengan hukum migrasi, hukum-hukum tersebut yakni:

1. Semakin jauh jarak, semakin berkurang volume migran.
 2. Setiap arus migrasi yang benar akan menimbulkan arus balik sebagai penggantinya.
 3. Adanya perbedaan desa desa dengan kota mengakibatkan timbulnya migrasi.
 4. Wanita cenderung bermigrasi ke daerah-daerah yang dekat letaknya.
 5. Kemajuan teknologi akan meningkatkan intensitas migrasi.
 6. Motif utama migrasi adalah ekonomi.
- Adapun faktor-faktor migrasi adalah:

1. Faktor pendorong

- a. Makin berkurangnya sumber-sumber alam.
- b. Menyempitnya lapangan kerja di tempat asal akibat masuknya teknologi modern yang menggunakan mesin.
- c. Terjadinya tekanan maupun diskriminasi pada bidang politik, agama, suku dari daerah asal.
- d. Tidak cocok lagi dengan adat, budaya, kepercayaan ditempat asal.
- e. Bencana alam baik banjir, kebakaran, gempa bumi, musim kemarau panjang dan adanya wabah penyakit.
- f. Terdapatnya gangguan keamanan seperti peperangan, maupun konflik antar kelompok.
- g. Ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

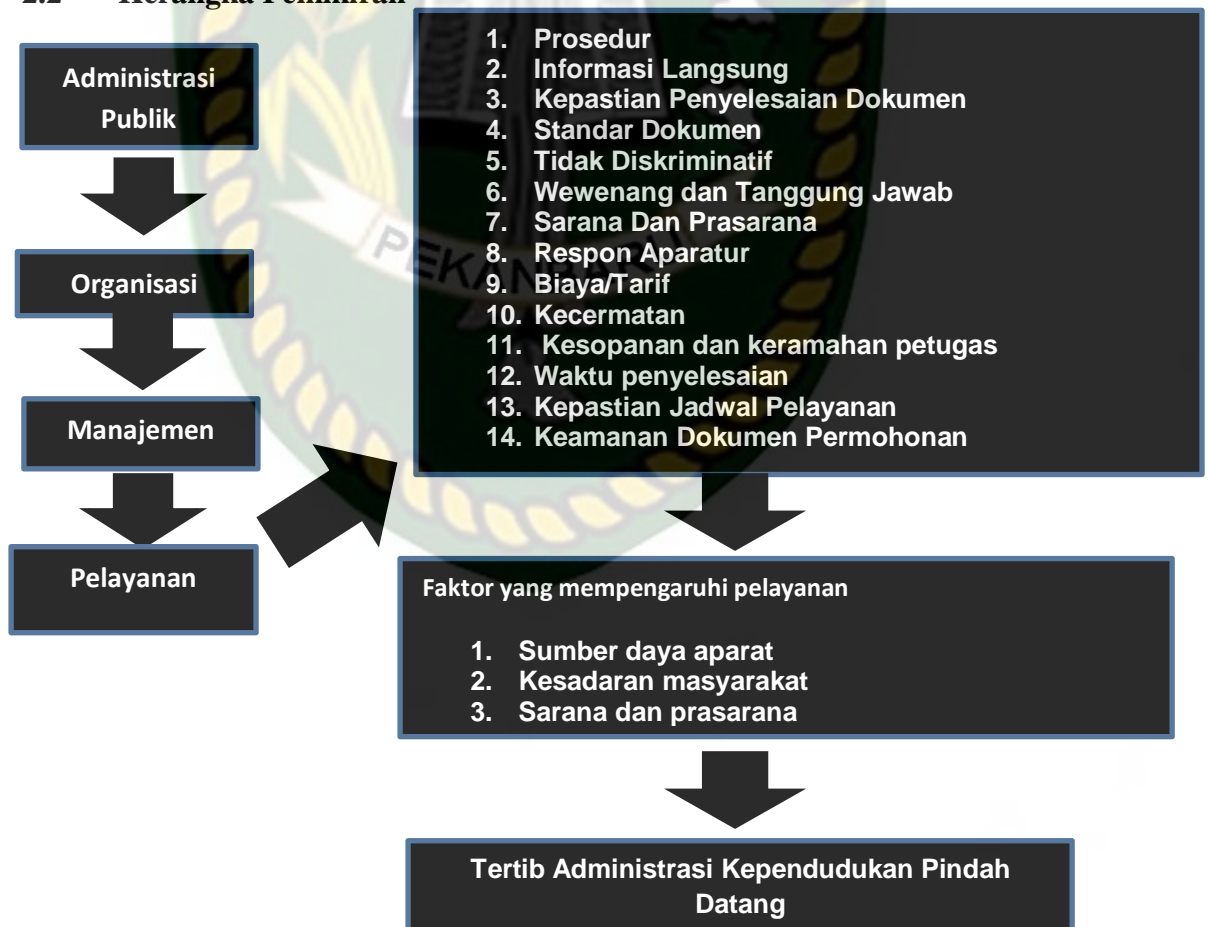
2. Faktor penarik

- a. Kesempatan mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi.
- b. Kesempatan mendapatkan pendapatan yang lebih tinggi.
- c. Terdapatnya aktifitas di kota besar dibandingkan didesa.
- d. Tarikan dari orang yang diharapkan sebagai tempat berlindung.

Pada dasarnya orang yang berpindah tempat akan senantiasa didukung oleh berbagai alasan, alasan yang sifatnya pribadi, alasan lingkungan, dan lain sebagainya. Menurut evert S. Lee (Bagoes 2013:181) migrasi itu dipengaruhi oleh empat faktor:

1. Faktor individu,
2. Faktor-faktor yang terdapat di daerah asal.
3. Faktor-faktor yang ada di daerah tujuan, dan
4. Rintangannya antara daerah asal dan daerah tujuan.

2.2 Kerangka Pemikiran



Sumber: Surjadi (2009), Sinambela (2006)

2.3 Konsep Operasional

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang mencakup banyak hal seperti kepemilikan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, Akta Kematian, Akta Kelahiran, maupun pindah datang penduduk. Kemudian lebih dikhususkan lagi pada penelitian ini dalam hal pelayanan pindah datang penduduk.

Pelayanan yang diberikan pegawai aparatur Pemerintah merupakan bagian dari organisasi yang menempati posisi strategis dan peran dominan dalam membawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mencapai tujuannya. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya akan terwujud apabila didukung oleh aparatur yang handal dan profesional. Demikian pentingnya peran pegawai aparatur ini menuntut diselenggarakannya manajemen sumber daya manusia secara baik, tepat dan terarah, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan efektifitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tanpa itu semua pegawai justru dapat menjadi sumber penyebab terjadinya pemborosan dan inefisiensi, dan sangat sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan kinerja yang tidak optimal.

Terdapat adanya prinsip pelayanan yang mesti dipenuhi yakni:

1. **Prosedur:** adanya persyaratan yang baku dan mesti dipenuhi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, dalam hal pindah datang sehingga masyarakat memahami setiap persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan administrasi pindah datang.
2. **Informasi langsung:** adanya kemudahan yang diberikan pemberi pelayanan dalam memberikan informasi terkait dengan kebutuhan masyarakat. Setiap masyarakat mempunyai hak untuk bertanya akan kebutuhannya dalam ini terkait administrasi pengurusan pindah datang.
3. **Waktu penyelesaian:** kemampuan dari aparatur dalam hal waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Proses pelayanan mesti didukung dengan waktu yang telah memiliki standar tertentu, sehingga diharapkan dalam pengurusan administrasi pindah datang dapat selesai tepat waktu
4. **Standar produk pelayanan:** setiap produk yang dikeluarkan maupun dihasilkan mesti sesuai dengan aturan yang berlaku. Dokumen yang dihasilkan sesuai dengan keabsahannya, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengurusan administrasi kependudukan lainnya.
5. **Tidak diskriminatif:** tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur dalam memberikan pelayanan dapat berlaku sama kepada seluruh lapisan masyarakat, sehingga tercipta pelayanan administrasi kependudukan yang baik.

6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Masyarakat dapat mengetahui bahwasanya setiap pengurusan yang mereka lakukan adanya tanggung jawab dari masing-masing aparatur.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika. Dalam hal ini masyarakat juga dapat menggunakan untuk memudahkan dalam hal pelayanan administrasi pindah datang itu sendiri.
8. Respon Aparatur: kemampuan dari pegawai dalam merespon setiap keluhan yang muncul dari masyarakat. Setiap aparatur yang menyelenggarakan pelayanan mesti memiliki respon yang baik dalam menerima masukan, keluhan yang timbul dari masyarakat sehingga tercipta suatu proses pelayanan yang baik.
9. Biaya/ Tarif: keterbukaan maupun rincian mengenai biaya yang timbul diakibatkan adanya pemberian pelayanan. Setiap pelayanan yang memunculkan biaya mesti sesuai dengan norma yang berlaku, tidak diperbolehkan aparat melakukan pembiayaan diluar aturan yang telah ditetapkan.
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten dalam memberikan pelayanan, kompetensi maupun keahlian aparatur dalam bekerja dan memberikan pelayanan administrasi pindah datang.

11. Kesopanan dan keramahan: kemampuan untuk bersikap lemah lembut dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya. Aparatur yang memberikan pelayanan tidak diperbolehkan berlaku kasar ataupun tidak sopan kepada penerima pelayanan
12. Tepat Waktu: Aparatur menerima dan memproses sesuai dengan waktu yang ditetapkan
13. Jadwal Pelayanan: adanya kepastian jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh pemberi pelayanan, dalam hal ini setiap aparatur yang memberikan pelayanan berada ditempatnya sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi pindah datang.
14. Keamanan : produk yang dihasilkan mesti diterima dengan baik, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman nyaman dan kepastian hukum

Pelayanan publik yang berkaitan dengan pindah datang penduduk merupakan bagian penyelenggaraan administrasi bidang pendaftaran penduduk. Sehingga penduduk yang berpindah antara satu daerah menuju daerah lain dapat melengkapi administrasi kependudukan yang bertujuan untuk kepentingan individu itu sendiri maupun kebijakan makro yang diambil oleh pemerintah.

2.4 Operasional Variabel

Tabel 2.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Ukuran
1	2	3	4
Pelayanan Pindah Datang Penduduk	Prosedur	1. Adanya persyaratan 2. Memuat informasi mengenai pindah datang	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	memberikan informasi langsung	Kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Waktu penyelesaian	Penyelesaian dokumen sesuai waktu yang ditentukan	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Standar Produk pelayanan	Dokumen sesuai standar yang ditetapkan	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Keadilan	Tidak ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Bertanggung jawab	Setiap aparatur melaksanakan pelayanan sesuai wewenang dan tanggung jawab	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Sarana dan prasarana	Tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1

	2	3	4
	Respon	Kemampuan maupun respon dalam mengatasi keluhan masyarakat	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Biaya	Transparansi dalam biaya pelayanan	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Kecermatan	Kehati-hatian dalam memberikan pelayanan	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Kesopanan dan keramahan petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Tepat waktu	Penyelesaian dokumen sesuai aturan yang berlaku	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Jadwal Pelayanan	Jadwal pelayanan sesuai aturan yang berlaku	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1
	Keamanan	Dokumen dapat dijaga kerahasiaannya	Likert SS=4 S=3 TS=2 STS=1

Sumber: Sinambela, Surjadi

2.5 Teknik Pengukuran

Pada penelitian ini teknik pengukurannya menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono ; 2013;158-159). Pada kuesioner atau instrumen dalam penelitian ini, terdapat empat alternatif jawaban Selanjutnya, untuk keperluan analisis kuantitatif, maka masing masing jawaban tersebut diberikan skor berdasarkan Skala Likert, yakni sebagai berikut :

- a. Jawaban “ Sangat Setuju (SS)” diberikan skor 4
- b. Jawaban “Setuju” (S) diberikan skor 3
- c. Jawaban “Tidak Setuju (TS)” diberikan skor 2
- d. Jawaban “Sangat Tidak Setuju (STS)” diberikan skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis Jenis penelitian disini yakni deskriptif kuantitatif dimana hasil penelitian dihasilkan dari sebaran kuesioner yang bertujuan untuk menjelaskan data berdasarkan numerik (angka) dalam memberikan gambaran secara factual dan sistematis, wawancara melalui key informan yang menggambarkan keadaan sebenarnya mengenai pelayanan pindah datang penduduk dalam mewujudkan tertib administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru dan dibatasi mengenai pelayanan administrasi pindah datang penduduk.

3.3 Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi adalah masyarakat yang dijumpai yang berurusan dikantor Catatan Sipil, sedangkan yang menjadi sampel berjumlah 99 orang yang berurusan terkait pindah datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru . Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja, dengan ketentuan sampel yang diambil masih mempunyai hubungan dengan

permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu yang menjadi responden terdiri dari aparaturnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik sampling non random (*Non Probability Sampling*) berupa Purposive Sampling. Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus (Siyoto & Sodik; 2015;66). Sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

1. Data Primer yaitu data pokok yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Data yang diperlukan adalah data yang menyangkut tentang proses pelaporan pelayanan pindah datang penduduk dari adanya wawancara, sebaran kuesioner, maupun pengamatan langsung terkait dengan pelayanan pindah datang penduduk.
2. Data sekunder yaitu data pendukung penelitian yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan penelitian ini berupa laporan, dokumen dan hal yang berkaitan dengan pelayanan pindah datang penduduk

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Penulis dalam mengumpulkan data melalui teknik pengumpulan data kuantitatif menggunakan kuesioner (angket). Menurut Effendy (2010:107):

Kuesioner adalah teknik yang digunakan secara luas untuk memperoleh informasi dari subjek. Kuesioner relatif ekonomis, memuat pertanyaan yang sama bagi seluruh subjek dan dapat memastikan kerahasiaan subjek. Kuesioner dapat menggunakan pertanyaan dan pernyataan yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Kuesioner (angket) dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada penerima layanan dimana setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan dengan data yang akurat dan objektif khususnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan terhadap Komponen Standar Pelayanan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Arikunto (2013:268) :

Sekali lagi sebelum kuesioner disusun, makaharus dilalui prosedur, (1) Merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan kuesioner, (2) Mengidentifikasi variable yang akan dujadikan sasaran kuesioner, (3) Menjabarkan setiap variable menjadi sub variable yang lebih spesifik dan tunggal, (4) Menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, sekaligus untuk menentukan teknik analisisnya. Terdapat lima alternatif jawaban agar diketahui nilai yang diperoleh maka ditentukan intervalnya yakni:

- a) Skor minimal = skor minimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- b) Skor maksimal = skor maksimal x jumlah pertanyaan x jumlah responden
- c) Interval = Nilai Indeks Maksimum – Nilai indeks minimum

Untuk mengetahui kecenderungan dari responden terhadap variabel maka digunakan analisis deskriptif yang akan dilakukan tetapi terlebih dahulu menghitung skor pada tiap dimensi, dari adanya penghitungan tersebut maka diketahui skor yang terbagi atas 4 kategori yakni

- a) Sangat Baik
- b) Baik
- c) Kurang Baik
- d) Sangat Kurang Baik

Kemudian adanya skala likert yang terdiri dari 4 (empat) alternatif jawaban dengan memiliki kriteria sebagai berikut

Tabel 3.1

Alternatif Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Skor yang diberikan
1	2	3
1.	Sangat Setuju (SS)	4
2.	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Observasi

Menurut Nazir (2013:175), “Pengumpulan data dengan observasi langsung atau pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut”.

Nasution dalam Sugiyono (2013:226) menyebutkan “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

Penulis akan melihat dan mengamati secara keseluruhan mengenai pelayanan dalam hal pindah datang Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

3. Wawancara

Menurut Moleong (2013:186) menyatakan bahwa, “wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.

Menurut Riduwan (2011: 63) menyebutkan bahwa “wawancara yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya”.

Penulis akan mewawancarai secara sistematis terkait dengan aparatur yang mempunyai tugas berkaitan dengan pelayanan pindah datang penduduk yakni terdiri dari

- a) Kepala Dinas : 1 orang
- b) Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk : 1 Orang
- c) Kasi Pindah Datang : 1 Orang
- d) Dan masyarakat yang mengurus terkait pindah datang

4. Dokumentasi

Arikunto (2013:274), menyebutkan bahwa “dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya”. Dengan metode dokumentasi, maka proses pengumpulan data dari sumber tertulis, yang diamati bukan benda hidup melainkan benda mati yakni petunjuk teknis pelayanan pembuatan dokumen penduduk pendatang di Kota Pekanbaru dan apa yang saja

yang dihasilkan terkait pelayanan tersebut yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian terdapat tahap analisis data, pada tahap analisis data merupakan bagian setelah dilakukan pengumpulan data hingga selesai, sehingga data yang diperoleh dapat dipahami guna membuat data lebih sistematis sehingga menjadi data yang teratur dan valid. Analisis data merupakan pengelolaan data dengan cara mengatur dan mengelompokkan data yang telah diperoleh. Menurut Nazir (2013:356) menyatakan bahwa “analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah data tersebut dapat diberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian”.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam menganalisis data, penulis menggunakan langkah-langkah yakni :

A. Teknik Analisis Data Kuantitatif

1) Penentuan Kualitas Jawaban

Dalam penelitian ini penulis menentukan penilaian terhadap suatu jawaban responden menggunakan skala *Likert*. Dalam Sugiyono (2013 : 134), “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa

pertanyaan atau pertanyaan. Kualitas jawaban responden dapat ditentukan dengan bobot nilai sebagai berikut :

- a. Untuk jawaban a dengan nilai 4
- b. Untuk jawaban b dengan nilai 3
- c. Untuk jawaban c dengan nilai 2
- d. Untuk jawaban d dengan nilai 1

2) Penentuan Kriteria

$$I = \frac{R}{K}$$

$$I = \frac{(4-1)}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Ket: P=Persentase

F=Frekuensi

N=Jumlah Responden

Melalui perhitungan yang terdapat diatas, Dengan demikian dapat diketahui skala interval variable yang ada pada penelitian ini untuk seluruh indikator yakni sebagai berikut:

- a. Skor 3,25 – 4,00 diberi kategori sangat Baik
- b. Skor 2,49 – 3,24 diberi kategori baik
- c. Skor 1,73 – 2,48 diberi kategori tidak Baik
- d. Skor 0,79 – 1,72 diberi kategori sangat tidak baik

3) Penentuan Skor

Menurut Riduwan (2009: 87), “data yang sudah dikelompokan dalam distribusi frekuensi perhitungan mean kelompok diambil dari titik tengah (t)”. Dalam penentuan skor ini titik tengah adalah bobot nilai yang sudah ditentukan dalam langkah pertama.

Penentuan skor menggunakan rumus *Mean Score*:

a. Skor Rata-rata Kuesioner

$$\pi Q = \frac{\sum (b \cdot f)}{n}$$

Keterangan : πQ = Skor Rata-rata Kuesioner

b = bobot nilai

f = frekuensi

n = jumlah responden

b. Skor Rata-rata Aspek

$$\pi A = \frac{\sum \pi Q}{\sum Q}$$

Keterangan: πA = Skor Rata-rata Aspek

$\sum \pi Q$ = Jumlah Rata-rata Kuesioner

$\sum Q$ = Jumlah Kuesioner per Aspek

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal yang menunjukkan rencana rinci mengenai kegiatan penelitian diperlukan dan penting guna pengawasan kegiatan penelitian agar berjalan lancar dan tepat waktu. Adapun jadwal kegiatan penelitian tentang Pelayanan Administrasi Pindah Datang Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Tabel berikut ini

Tabel : Jadwal waktu Kegiatan Penelitian Tentang Pelayanan Pindah Datang Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke-																					
		Juli 2020				Agustus 2020				September 2020				Oktober 2020				November 2020					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
1.	Persiapan dan Penyusunan UP																						
2.	Seminar UP																						
3.	Riset																						
4.	Penelitian Lapangan																						
5.	Pengelolaan dan Analisis Data																						
6.	Konsultasi Bimbingan Tesis																						
7.	Ujian Tesis																						
8.	Revisi Tesis																						
9.	Pengadaan serta penyerahan tesis																						

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Organisasi

Berdasarkan Surat Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 penyelenggaraan Catatan Sipil yang semula tanggung jawab berada pada Departemen Kehakiman dialihkan kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri yang petugas pencatatannya pada waktu itu dinamakan Pegawai Catatan Sipil.

Pegawai itu ditunjuk dan diberi wewenang untuk menyelenggarakan pencatatan-pencatatan dalam membuat akta pada daftar yang sudah ditentukan dari masing-masing peristiwa dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Akta Catatan Sipil tersebut merupakan akta autentik yang didalam hukum pembuktian mempunyai kekuatan sendiri yang lebih sempurna.

Sejalan dengan administrasi Catatan Sipil, dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kota Pekanbaru dialihkan statusnya dari Type C menjadi Type B dan untuk kegiatan operasionalnya ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor 968/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil Type B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang pedoman organisasi dan tata kerja dinas yang selanjutnya ditindaklanjuti oleh Peraturan Daerah Kota

Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang pembentukan, susunan struktur Organisasi dan tata Dinas di Lingkungan Kota Pekanbaru, maka secara resmi urusan Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan menjadi urusan Dinas Pendaftaran Penduduk.

Salah satu kebijakan di bidang kependudukan yakni pemerintah dengan menerbitkan Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan sehingga terwujudnya tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan bertujuan agar pemerintah dapat mengambil langkah cepat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 8 Tahun 2008 berubah menjadi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru maka nama Dinas Pendaftaran Penduduk berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 yang berubah menjadi Peraturan Daerah nomor 7 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, dalam rangka membuat tertib administrasi

pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, tentu perlu dilakukan penataan dalam penerbitan dokumen kependudukan secara terarah, terpadu, terkoordinasi dan berkesinambungan.

Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merupakan pendukung bagi terwujudnya visi Kota Pekanbaru yaitu: Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan, serta pusat kebudayaan melayu menuju masyarakat sejahtera yang berlandaskan Iman dan Takwa.

Mengacu pada visi Kota Pekanbaru tersebut, dengan dilatarbelakangi oleh tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka dirumuskan visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang merupakan kesepakatan bersama untuk mewujudkan kondisi dan kompetensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang lebih baik di masa yang akan datang. Selanjutnya dituangkan dalam Rencana Strategis – SKPD. Adapun visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :”**Terwujudnya pelayanan Administrasi Kependudukan yang tertib, cepat dan akurat**”.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup ringkas tetapi mengandung makna yang sangat mendalam :

1. **Pelayanan Administrasi Kependudukan** adalah : suatu usaha melayani semua pihak dalam pelaksanaan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi

administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2. **Tertib** : mengandung arti bahwa dalam pelaksanaan penerbitan output dari kegiatan Administrasi Kependudukan diselenggarakan secara teratur.
3. **Cepat** : yaitu suatu keinginan organisasi untuk menerbitkan dokumen kependudukan sesegera mungkin.
4. **Akurat** : dokumen kependudukan yang diterbitkan memiliki kriteria tepat, benar, baik dan terpercaya.

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai. Pernyataan misi membawa organisasi kepada suatu fokus. Misi menjelaskan mengapa organisasi itu ada, apa yang dilakukan, dan bagaimana melakukannya. Misi selain merupakan penjabaran dari visi juga harus mencerminkan tugas pokok dan fungsi organisasi itu sendiri.

Dari tugas pokok dan fungsi-fungsi serta visi di atas, maka misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah : **"Mewujudkan pelayanan penerbitan dokumen dan data Kependudukan yang memenuhi kepuasan semua"**.

Uraian misi di atas dapat dijelaskan, bahwa hasil pelayanan yang berupa data dan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dapat memenuhi kepentingan masyarakat dan pihak lainnya.

4.2. Struktur Organisasi

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
 - a. Sub Bagian Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
 - b. Sub Bagian Keuangan;
 - c. Sub Bagian Penyusunan Program.
3. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan
 - a. Seksi Perencanaan Kependudukan;
 - b. Seksi Perkembangan dan Persebaran Penduduk;
 - c. Seksi Pemantauan dan Evaluasi Penduduk.
4. Bidang Pendaftaran Penduduk
 - a. Seksi Identitas Penduduk;
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - c. Seksi Pengendalian dan Pengawasan Penduduk.
5. Bidang Pencatatan Sipil
 - a. Seksi Kelahiran dan Kematian;
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - c. Seksi Pencatatan Sipil lainnya.
6. Bidang Data dan Informasi Kependudukan membawahi :
 - a. Seksi Pendataan dan Pelaporan;
 - b. Seksi Jaringan Komunikasi;
 - c. Seksi Informasi dan Penyuluhan.
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
8. Kelompok Jabatan Fungsional.

4.3 Fungsi dan Tugas Organisasi

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Tahun 2016 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru, tugas dari Dinas

kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pekanbaru adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yakni:

1. Pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
2. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
3. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
4. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
5. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan

4.4 Sumber Daya Organisasi

Susunan Komposisi pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan eselon, pangkat/golongan dan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.1, tabel 4.2 dan tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Pekanbaru berdasarkan eselon

No	Eselon	Jumlah	Keterangan
1	2	3	4
1	Pejabat eselon II	1 orang	
2	Pejabat eselon III	5 orang	
3	Pejabat eselon IV	39 orang	
4	Non eselon	51 orang	
5	Tenaga THL	62 orang	
	Jumlah	158 orang	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 31-12-2019

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, komposisi pegawai berdasarkan eselon terdiri dari pejabat eselon II sebanyak 1 orang (0,63 %), pejabat eselon III sebanyak 5 orang (3,16 %), pejabat eselon IV sebanyak 39 orang (24,68 %), pejabat non eselon sebanyak 51 orang (32,28 %), dan tenaga THL sebanyak 62 orang (39,24 %).

Tabel 4.2
Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan pangkat/golongan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	Keterangan
1	2	3	4
1	Golongan IV	7 orang	
2	Golongan III	53 orang	
3	Golongan II	36 orang	
	Jumlah	96 orang	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 31-12-2019

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, komposisi pegawai terdiri dari pegawai golongan II sebanyak 36 orang (37,5 %), golongan III sebanyak 53 orang (55,21 %), golongan IV sebanyak 7 orang (7,29 %).

Tabel 4.3
Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	2	3	4
1	Pasca Sarjana/S2	7 orang	
2	Sarjana/S1	35 orang	

1	2	3	4
3	Sarjana Muda/Diploma III	17 orang	
4	SLTA	37 orang	
Jumlah		96 orang	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, 31-12-2019

Data pada tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru didominasi SLTA 37 orang (38,54 %), Sarjana sebanyak 35 orang (36,46 %), Pasca Sarjana sebanyak 7 orang (7,29 %), Sarjana Muda/Diploma III sebanyak 17 orang (17,71 %).

Pegawai/Aparatur Pemerintah yang menempati posisi strategis dan peran dominan membawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk mencapai tujuannya. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya akan terwujud apabila didukung oleh aparatur yang handal dan profesional (Sarjana sebanyak 36,46 %). Demikian penting dan strategisnya peran pegawai/aparatur ini menuntut diselenggarakannya manajemen sumber daya manusia secara baik, tepat dan terarah, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan efektifitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tanpa itu semua pegawai justru dapat menjadi sumber penyebab terjadinya pemborosan dan inefisiensi, dan sangat sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

BAB V

ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Subjek Penelitian

Setelah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Provinsi Riau sebagai lokasi penelitian, dengan menggunakan responden dan sebaran kuesioner sebanyak 99 orang yang menerima pelayanan pengurusan administrasi pindah datang, adanya wawancara, observasi sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, telah didapatkan data-data yang berkaitan dengan judul yang penulis buat, yaitu mengenai Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi Penerbitan Pindah datang penduduk untuk tertib administrasi di Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Berdasarkan data-data tersebut, penulis kemudian mengolah data-data tersebut kemudian menginterpretasikan data yang telah diolah dalam bentuk teks yang bersifat naratif yang akan dibuat dalam bentuk kesimpulan pada akhirnya sebagai bentuk hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

5.2 Analisis Data dan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari 99 responden melalui instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 14 item pertanyaan dan setiap pertanyaan memiliki empat pilihan jawaban yang telah disediakan. Data pada penelitian ini berupa data kuantitatif deskriptif, skala pengukuran instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah Skala Likert, dengan rentangan skor antara 1 sampai dengan 4.

Selanjutnya, skor yang telah diperoleh dari jawaban responden dan hasilnya dimasukkan ke dalam beberapa kategori. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala interval variable dan memasukkan ke dalam empat kategori yakni:

Tabel 5.1
Skala Interval Variabel

Skor	Rumus Konversi	Kategori
1	2	3
1	3,25 – 4,00	Sangat Baik
2	2,49 – 3,24	Baik
3	1,73 – 2,48	Kurang Baik
4	0,79 – 1,72	Sangat tidak baik

5.2.1 Pelayanan Pindah datang penduduk

Menurut Gronroos dalam Winarsih dan Ratminto (2013:2), “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat

diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Surjadi (2009;50) Mengemukakan Pertanggungjawaban pelayanan public meliputi prinsip pelayanan publik yaitu:

1. Prosedur: adanya persyaratan yang baku dan mesti dipenuhi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.
2. Informasi langsung: adanya kemudahan yang diberikan pemberi pelayanan dalam memberikan informasi terkait dengan kebutuhan masyarakat.
3. Waktu penyelesaian: kemampuan dari aparatur dalam hal waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Standar produk pelayanan: setiap produk yang dikeluarkan maupun dihasilkan mesti sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika.
8. Respon Aparatur: kemampuan dari pegawai dalam merespon setiap keluhan yang muncul dari masyarakat
9. Biaya/ Tarif: keterbukaan maupun rincian mengenai biaya yang timbul diakibatkan adanya pemberian pelayanan
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten dalam memberikan pelayanan, kompetensi maupun keahlian aparatur dalam bekerja dan memberikan pelayanan
11. Kesopanan dan keramahan: kemampuan untuk bersikap lemah lembut dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Tepat Waktu: Aparatur menerima dan memproses sesuai dengan waktu yang ditetapkan
13. Jadwal Pelayanan: adanya kepastian jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh pemberi pelayanan
14. Keamanan : produk yang dihasilkan mesti diterima dengan baik, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. Proses

dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman nyaman dan kepastian hukum.

A. Prosedur Pelayanan

Tabel 5.1

Jawaban responden terhadap prosedur pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b.f$)
1	2	3	4
Sangat Mudah	4	40	160
Mudah	3	41	123
Tidak Mudah	2	15	30
Sangat Tidak Mudah	1	3	3
Jumlah		99	285
Rata-rata = $285 : 99 = 2,88$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 1, 2020

Dari hasil kuesioner dengan hasil pada tabel 5.1, dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang prosedur pelayanan pembuatan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 40 orang menjawab sangat mudah, 41 orang menjawab mudah, 15 orang menjawab tidak mudah, dan 3 orang menjawab sangat tidak mudah. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap prosedur pelayanan pembuatan pindah

datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 2,88 dengan kategori baik.

Bisa disimpulkan mengenai prosedur pelayanan dalam penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan baik, hal ini bisa dilihat dari rata-rata kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pindah datang penduduk adalah 2,88 dengan kategori baik kurang 1,22 dari skor tertinggi. Namun masih ada beberapa masyarakat yang menganggap tidak mudah dan bahkan sangat tidak mudah. Dari hasil pengamatan masyarakat yang beranggapan seperti itu biasanya yang berdomisili di pinggiran kota yang belum mengetahui persis bagaimana prosedur dalam pembuatan pindah datang penduduk.

B. Memberikan Informasi Langsung Kepada Masyarakat

Tabel 5.2

Jawaban responden terhadap informasi langsung pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b.f$)
1	2	3	4
Sangat Setuju	4	39	156
Setuju	3	46	138
Tidak Setuju	2	12	24

1	2	3	4
Sangat Tidak Setuju	1	2	2
Jumlah		99	320
Rata-rata = $320 : 99 = 3,23$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 2 , 2020

Dari table 5.2 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang persyaratan pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Dimana 39 orang menjawab sangat setuju, 46 orang menjawab setuju 12 orang menjawab tidak setuju dan 2 orang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap kualitas pelayanan persyaratan pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 3,23 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan mengenai persyaratan pelayanan penerbitan pindah datang penduduk dapat dikatakan baik dengan hasil rata-rata kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 3,23 dengan kategori baik. Kurang 0,77 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya masih ada masyarakat yang menganggap persyaratan pelayanan pindah datang banyak dan berbelit-belit. Dari hasil pengamatan penulis, penduduk yang seperti ini biasanya mereka yang mau terburu-

buru dan ingin cepat selesai sehingga mereka menganggap persyaratan banyak dan berbelit-belit.

C. Penyelesaian Tepat Waktu

Tabel 5.3

Jawaban responden terhadap penyelesaian pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b.f$)
1	2	3	4
Sangat Sesuai	4	21	84
Sesuai	3	40	120
Tidak Sesuai	2	29	58
Sangat Tidak Sesuai	1	18	18
Jumlah		99	280
Rata-rata = $280 : 99 = 2,82$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 3, 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.3 di atas dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang penyelesaian pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 21 orang menjawab sangat sesuai, 40 orang menjawab sesuai, 29 orang menjawab tidak sesuai dan 18 orang menjawab sangat tidak sesuai. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap penyelesaian pelayanan pindah datang penduduk di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah 2,82 dengan kategori baik.

Kurang 1,18 dari skor tertinggi yakni 4,00. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang salah satunya masyarakat tidak semuanya memperdulikan tupoksi, jabatan dari pegawai, yang mereka ketahui hanya mereka datang dan mendapatkan pelayanan.

D. Dokumen Sesuai Standar yang Ditetapkan

Tabel 5.4

Jawaban responden terhadap dokumen pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b \cdot f$)
1	2	3	4
Sangat Sesuai	4	33	132
Sesuai	3	30	90
Tidak Sesuai	2	19	38
Sangat Tidak Sesuai	1	17	17
Jumlah		99	277
Rata-rata = $277 : 99 = 2,79$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 4 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.4 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang dokumen pelayanan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 33 orang menjawab sangat sesuai, 30 orang menjawab sesuai, 19 orang menjawab tidak sesuai dan 17 orang menjawab sangat tidak sesuai. Dari hasil jawaban reponden maka nilai rata-rata yang diperoleh

terhadap dokumen pelayanan pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,79 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa dokumen pelayanan pembuatan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dikatakan baik. Hal ini bisa dilihat dari rata-rata hasil dengan nilai 2,79 dengan kategori baik. Kurang 1,81 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, bisa dilihat dari hasil kuesioner ada 19 orang mengatakan tidak sesuai dan 17 orang mengatakan sangat tidak sesuai. Dari hasil pengamatan penulis memang ada beberapa pegawai yang bolos disaat jam kerja, nongkrong di kantin kantor di saat jam kerja dan istirahat sebelum waktunya.

E. Pelayanan Tanpa Diskriminasi

Tabel 5.5

Jawaban responden terhadap pelayanan tanpa diskriminasi pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b \cdot f$)
1	2	3	4
Sangat Setuju	4	26	104
Setuju	3	36	108
Tidak Setuju	2	16	32
Sangat Tidak Setuju	1	20	20
Jumlah		99	264
Rata-rata = $264 : 99 = 2,66$ kategori BAIK			

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.5 di atas dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden terhadap petugas tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 26 orang menjawab sangat setuju, 36 orang menjawab setuju, 16 orang menjawab tidak setuju dan 20 orang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap petugas tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,66 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa dari petugas pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bisa dikatakan baik. Hal ini bisa dilihat rata-rata hasil kuesioner yaitu 2,66 dengan kategori baik. Kurang 1,34 dari skor tertinggi yaitu 4,00.

F. Wewenang dan tanggung Jawab

Tabel 5.6

Jawaban responden wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b.f$)
1	2	3	4
Sangat Jelas	4	33	132
Jelas	3	24	72
Tidak Jelas	2	15	30

1	2	3	4
Sangat Tidak Jelas	1	28	28
Jumlah		99	262
Rata-rata = $262: 99 = 2,64$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 6 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.6 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 33 orang menjawab sangat jelas, 24 orang menjawab jelas, 15 orang menjawab tidak jelas, 28 orang menjawab sangat tidak jelas. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,64 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan mengenai wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik. Bisa dilihat dari hasil rata-rata dengan skor 2,64 dengan kategori baik. Kurang 1,76 dari skor tertinggi yaitu 4,00.

G. Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Tabel 5.7

Jawaban responden terhadap sarana dan prasarana pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b \cdot f$)
1	2	3	4
Sangat Baik	4	30	120
Baik	3	40	120
Tidak Baik	2	9	18
Sangat Tidak Baik	1	20	20
Jumlah		99	278
Rata-rata = $278 : 99 = 2,80$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 7, 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.7 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang fasilitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 30 orang menjawab sangat baik, 40 orang menjawab baik, 9 orang menjawab tidak baik dan 20 orang menjawab sangat tidak baik. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap fasilitas sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,80 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan mengenai fasilitas pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dapat dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari hasil rata-rata kuesioner yaitu 2,80 dengan kategori baik. Kurang 1,10 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Dari hasil pengamatan penulis, sesuai dengan hasil wawancara bahwasanya fasilitas komputer yang ada jumlahnya sedikit terbatas untuk digunakan masyarakat yang tidak hanya berurusan mengenai pindah datang akan tetapi juga pelayanan kependudukan lainnya.

H. Respon Petugas dalam Mengatasi keluhan Pelayanan

Tabel 5.8

Jawaban responden respon pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b.f$)
1	2	3	4
Sangat cepat	4	35	140
cepat	3	25	75
Lambat	2	24	48
Sangat lambat	1	20	20
Jumlah		99	283
Rata-rata = $283 : 99 = 2,85$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 8 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.8 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang respon dalam mengatasi keluhan mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 35 orang menjawab sangat cepat, 25 orang menjawab cepat, 24 orang menjawab tidak cepat dan 20 orang

menjawab sangat tidak tidak cepat. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap respon dalam mengatasi keluhan mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,85 dengan kategori baik

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan tentang respon dalam mengatasi keluhan masyarakat mendapatkan pelayanan dalam penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bisa dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari rata-rata hasil kuesioner yaitu 2,83 dengan kategori baik. Kurang 1,17 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Dari hasil pengamatan penulis, masih adanya petugas yang memilih-memilih dalam memberikan pelayanan. Biasanya petugas yang memiliki hubungan seperti kekerabatan akan mendahulukan yang bersangkutan terlebih dahulu untuk dilayani. Hal ini kurang tepat disebabkan semua masyarakat memiliki tempat yang sama dalam mengadukan permasalahannya.

I. Persyaratan dan Biaya Pelayanan

Tabel 5.9

Jawaban responden terhadap biaya petugas pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b \cdot f$)
1	2	3	4
Sangat Jelas	4	39	156
Jelas	3	35	105

1	2	3	4
Tidak Jelas	2	10	20
Sangat Tidak Jelas	1	16	16
Jumlah		99	297
Rata-rata = $297 : 99 = 3.00$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 9 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.9 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang biaya administrasi petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 39 orang menjawab sangat jelas, 35 orang menjawab jelas, 10 orang menjawab tidak jelas dan 16 orang menjawab sangat tidak jelas. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap biaya yang timbul dari penyelesaian dokumen pindah datang oleh petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 3,00 dengan kategori baik

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa biaya yang timbul dari petugas pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari rata-rata hasil kuesioner yaitu 3,00 dengan kategori baik. Kurang 1,00 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Dari hasil pengamatan penulis, biaya yang ada sudah baik. Sesuai dengan hasil wawancara bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memberikan

pelatihan kepada para pegawainya untuk berlaku jujur dalam hal terkait kewajaran biaya yang timbul disebabkan adanya pengurusan administrasi kependudukan

J. Kecermatan Aparatur dalam memberikan Pelayanan

Tabel 5.10

Jawaban responden terhadap kecermatan dalam pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b.f$)
1	2	3	4
Sangat Baik	4	33	132
Baik	3	34	102
Tidak Baik	2	16	32
Sangat Tidak Baik	1	17	17
Jumlah		99	283
Rata-rata = $283 : 99 = 2,85$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 10, 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.10 dapat diketahui bahwa dari 99 responden tentang kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 33 orang menjawab sangat baik, 34 orang menjawab baik, 16 orang menjawab tidak baik dan 17 orang menjawab sangat tidak baik. Dari hasil jawaban maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,85 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa kecermatan aparatur dalam memberikan pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari rata-rata skor hasil kuesioner yaitu 2,85 dengan kategori baik. Kurang 1,15 dari skor tertinggi yaitu 4,00.

K. Keramahan dan Kesopanan Petugas

Tabel 5.11

Jawaban responden terhadap keramahan dan kesopanan pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b \cdot f$)
1	2	3	4
Sangat Baik	4	34	136
Baik	3	35	105
Tidak Baik	2	14	28
Sangat Tidak Baik	1	15	15
Jumlah		99	284
Rata-rata = $284 : 99 = 2,86$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 11 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.11 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang keramahan dan kesopanan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 34 orang menjawab sangat baik, 35 orang menjawab baik, 14 orang menjawab tidak baik dan 15 orang menjawab sangat baik.

Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap keramahan dan kesopanan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,86 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa keramahan dan kesopanan pelayanan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari nilai rata-rata hasil kuesioner yaitu 2,86 dengan kategori baik. Kurang 1,14 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki aturan yang menetapkan agar setiap pegawai dapat berlaku ramah dan sopan kepada seluruh masyarakat, sehingga setiap masyarakat yang berurusan merasakan kenyamanan dalam menerima pelayanan. Memang terdapat beberapa pegawai yang terkadang terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan akan tetapi secara keseluruhan dari pengamatan penulis, pegawai dapat berlaku ramah kepada setiap orang, hanya saja terkadang Satpol PP yang berjaga tidak dapat berlaku ramah setiap waktu.

L. Kepastian dokumen tepat waktu

Tabel 5.12

Jawaban responden terhadap kepastian dokumen pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor (b.f)
1	2	3	4
Sangat Setuju	4	35	140
Setuju	3	34	102
Tidak setuju	2	15	30
Sangat Tidak Setuju	1	14	14
Jumlah		99	286
Rata-rata = $286 : 99 = 2,88$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 12 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.12 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang kepastian dokumen pelayanan tepat waktu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 35 orang menjawab sangat setuju, 34 orang menjawab setuju, 15 orang menjawab tidak setuju dan 14 orang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap kepastian dokumen pelayanan pindah datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,88 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa kepastian dokumen pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru dapat dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari nilai rata-rata dari hasil kuesioner yaitu 2,88 dengan kategori baik. Kurang 1,12 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Dari hasil pengamatan penulis, dalam standar operasional prosedur pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memakan waktu 14 hari kerja. Hal ini juga dikemukakan oleh ibu R. Maria Ulfa selaku kepala bidang pendaftaran penduduk yang diwawancarai mengenai penyelesaian pembuatan pindah datang penduduk. Tetapi beberapa masyarakat ada yang merasa kecewa dikarenakan pindah datang penduduknya belum selesai, padahal sudah menunggu untuk mendapatkan dokumen pindah datang penduduk tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan keterlambatan tersebut adalah terjadi kurangnya persyaratan pindah datang penduduk sehingga harus menunggu yang bersangkutan untuk melengkapi persyaratan terlebih dahulu.

M. Jadwal Pelayanan Sesuai Waktu yang Ditentukan

Tabel 5.13

Jawaban responden jadwal pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor ($b.f$)
1	2	3	4
Sangat Sesuai	4	48	192
Sesuai	3	37	111
Tidak Sesuai	2	12	24
Sangat Tidak Sesuai	1	7	7

1	2	3	4
Jumlah		99	334
Rata-rata = $334 : 99 = 3,37$ kategori SANGAT BAIK			

Sumber : data olahan penelitian 13 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.13 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang jadwal pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 48 orang menjawab sangat baik, 37 orang menjawab baik, 12 orang menjawab tidak baik dan 7 orang menjawab sangat tidak baik. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap jadwal pelayanan di lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 3,37 dengan kategori sangat baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan tentang jadwal pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat dikatakan sangat baik. Ini dapat dilihat dari nilai rata-rata dari hasil kuesioner yaitu 3,37 dengan kategori sangat baik. Kurang 0,63 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Dari hasil pengamatan penulis, bahwasanya kesadaran aparaturnya serta kondisi lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru bisa dikatakan sangat baik, hal ini dapat terlihat dari kesadaran tiap-tiap pegawai dari masing-masing bidang untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

N. Keamanan Dokumen Permohonan

Tabel 5.14

Jawaban responden terhadap keamanan dokumen pelayanan pembuatan pindah datang penduduk ($n = 99$)

Alternatif Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Skor (b.f)
1	2	3	4
Sangat Setuju	4	38	152
Setuju	3	34	102
Tidak Setuju	2	14	28
Sangat Tidak Setuju	1	7	7
Jumlah		99	289
Rata-rata = $289 : 99 = 2,91$ kategori BAIK			

Sumber : data olahan penelitian nomor 14 , 2020

Dari hasil kuesioner pada tabel 5.14 dapat diketahui bahwa dari 99 jawaban responden tentang keamanan dokumen pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebanyak 38 orang menjawab sangat setuju, 34 orang menjawab setuju, 14 orang menjawab tidak setuju dan 7 orang menjawab sangat tidak setuju. Dari hasil jawaban responden maka nilai rata-rata yang diperoleh terhadap keamanan dokumen di lingkungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah 2,91 dengan kategori baik.

Dari hasil kuesioner dapat disimpulkan tentang keamanan dokumen pelayanan di lingkungan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat

dikatakan baik. Ini bisa dilihat dari nilai rata rata hasil kuesioner yaitu 2,91 dengan kategori baik. Kurang 1,09 dari skor tertinggi yaitu 4,00. Dari hasil pengamatan penulis, keamanan dokumen di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dijaga kerahasiaannya (masyarakat yang berurusan pindah datang), selain itu terdapat pula dijaga oleh petugas Satpol PP.

Tabel 5.15 Rata-rata nilai hasil pelayanan dari kuesioner

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	2	3
1	Prosedur pelayanan	2,88 = BAIK
2	Informasi Langsung Pada Masyarakat	3,23 = BAIK
3	Penyelesaian Tepat Waktu	2,82 = BAIK
4	Dokumen sesuai standar pelayanan	2,79 = BAIK
5	Keadilan Petugas pelayanan	2,66 = BAIK
6	Wewenang dan Tanggung Jawab	2,64 = BAIK
7	Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan	2,80 = BAIK
8	Respon mengatasi keluhan	2,85= BAIK
9	Biaya pelayanan	3,00 = BAIK
10	Kecermatan Pelayanan	2,85 = BAIK
11	Kesopanan dan keramahan Pelayanan	2,86 = BAIK

1	2	3
12	Pelayanan tepat waktu	2,88 = BAIK
13	Jadwal Pelayanan	3,37 = SANGAT BAIK
14	Keamanan Dokumen	2,91 = BAIK
Jumlah		40,54

a. Skor Rata-rata Aspek

$$\pi A = \frac{\sum \pi Q}{\sum Q}$$

Keterangan: πA = Skor Rata-rata Aspek

$\sum \pi Q$ = Jumlah Rata-rata Kuesioner

$\sum Q$ = Jumlah Kuesioner per Aspek

Skor rata-rata aspek = $40,54 : 14 = 2,89$ (Kategori BAIK).

5.3 PEMBAHASAN HASIL WAWANCARA

Berikut adalah wawancara mengenai fenomena yang didapati selama penelitian terkait dengan aspek pelayanan pindahn datang penduduk yang terdiri dari:

5.3.1 Prosedur Pelayanan

a. Dasar Hukum

Dasar hukum yang menjadi dasar peraturan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kota Pekanbaru. Dari hasil wawancara kepada Ibuk Irma Novrita, S.Sos, M.Si selaku kepala dinas, dasar hukum dari pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2016 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah;

7. Peraturan Walikota Kota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;
8. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 07 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

Dengan adanya dasar hukum yang jelas, maka pelayanan yang diberikan lebih jelas dan ada pertanggungjawaban. Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku.

b. Persyaratan

Mengenai Persyaratan dari pelayanan pembuatan pindah datang penduduk yaitu:

1. Masyarakat melapor kepada ketua RT setempat.
2. Selanjutnya Ketua RT membawa masyarakat pendatang ke tempat Ketua RW untuk melapor dan nantinya diberi surat pengantar.
3. Dilanjutkan dengan melapor ke kantor Lurah tempat tinggal masyarakat pendatang tersebut dengan membawa surat pengantar dari Ketua RW dan Surat Keterangan Pindah dari daerah asal (SKP). Kemudian dari kantor Kelurahan akan diberikan surat pengantar dengan format F.1-54 yang terdiri dari 3 jenis kertas dengan warna yang berbeda. Warna putih untuk rujukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, warna Merah untuk yang bersangkutan, dan warna Kuning untuk Arsip kelurahan sebagai database.

4. Setelah melapor di kantor Kelurahan, dilanjutkan melapor ke kantor Kecamatan. Kemudian dari kantor Kecamatan diberikan surat pengantar dengan format F.1-55 yang juga terdiri dari 3 kertas dengan warna yang berbeda. Warna putih untuk rujukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, warna merah untuk yang bersangkutan, dan warna kuning sebagai arsip Kecamatan.
5. Masyarakat mengajukan permohonan Surat Keterangan Datang (SKD) ke petugas loket administrasi pindah datang penduduk. Kelengkapan dari SKD terdiri dari ; formulir F.1-54 dari kelurahan, F.1-55 dari kecamatan, asli surat keterangan pindah beserta dengan fotocopy 2 rangkap, fotocopy surat nikah/akta perkawinan, fotocopy akta kelahiran anak/ surat keterangan lahir anak, foto warna 3x4=2 lembar, KK. Setelah itu diproses akan menghasilkan output berupa tanda terima kepengurusan SKD.
6. Verifikasi permohonan yang terdiri dari tanda terima kepengurusan SKD selanjutnya diserahkan kepada Kepala Seksi pindah datang Penduduk. Outputnya berupa berkas permohonan.
7. Berkas permohonan selanjutnya di proses di administrasi untuk menarik surat pindah dari kabupaten daerah asal.
8. Berkas permohonan kemudian dilanjutkan ke operator untuk dientrikan datanya dan dicetak. Outputnya nanti berupa Surat Keterangan Datang yang didalamnya sudah terdapat nomor entri kedatangan.

9. Surat keterangan ini diserahkan kembali oleh operator kepada KASI pindah datang penduduk untuk diparaf dan selanjutnya diserahkan kepada Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk.
10. Surat ini diparaf oleh Kabid Pendaftaran penduduk kemudian diserahkan kepada Sekretaris untuk di paraf kembali sehingga terbentuknya surat keterangan datang yang legal.
11. Surat keterangan datang ini diserahkan kembali kepada masyarakat yang nantinya dijadikan acuan bagi masyarakat dalam melaksanakan kepentingannya. Nantinya juga akan terbit KIP atau SKTS sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Dari hasil pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian, persyaratan ini memanglah harus dipenuhi terlebih dahulu untuk memiliki pindah datang penduduk. Tetapi yang terjadi di lapangan ialah banyak masyarakat yang tidak membawa beberapa persyaratan yang ada dan meminta keringanan kepada petugas. Dan juga banyak masyarakat yang mengeluh atas persyaratan yang ada karena menganggap banyak dan timbul rasa bahwa hal itu berbelit belit. Karena banyak ditemukan masyarakat yang meminta tolong keringanan kepada kerabatnya yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Padahal aturan dari persyaratan sudah jelas dasar hukumnya.

Dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah sesuai dan dipraktekkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Prosedur ini dimulai dari tingkat pemerintahan yang paling bawah karena masyarakat pendatang wajib melapor dari pimpinan yang paling bawah dilingkungannya yaitu Ketua RT sampai ke yang paling atas yaitu Kepala dinas atau Sekretaris. Sehingga pimpinan tingkat RT mengetahui Setiap penduduk datang dan dapat membedakan mana pendatang dan mana yang penduduk sudah lama menetap. Sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur), lamanya pembuatan SKD adalah 14 hari kerja.

Dalam hal ini pelayanan Administrasi Pindah Datang Penduduk dikatakan sangat baik apabila prosedur yang ditetapkan oleh instansi pelaksana dimengerti dengan baik oleh masyarakat dan setiap permasalahan masyarakat dapat terselesaikan dengan baik sehingga adanya kepuasan dari pihak masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Namun terdapat kesulitan dimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan bervariasi sehingga penilaian terhadap kepuasan masyarakat menjadi lebih rumit dan bersifat abstrak. Oleh karena itu, peranan SOP (standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan yang menyeluruh sangat diperlukan untuk dapat memenuhi kepuasan yang dimaksud. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu R.

Vivi Olivia Reindra Lestari, S.IP selaku Kepala seksi Pindah datang Penduduk yang menyatakan bahwa:

“Standar pelayanan yang ditetapkan sudah jelas karena didepan dekat ruang administrasi awal pelayanan sudah dipasang papan SOP sehingga setiap permasalahan masyarakat dengan mudah diselesaikan selama masyarakat dapat memenuhi syarat-syarat sesuai dengan ketentuan yang ada, kami pasti dengan mudah mengurus segala macam permasalahan mereka apalagi terkait pindah datang penduduk. Selama mereka telah melapor di daerah asal dan membawa bukti yang jelas tentang kepindahan dari daerah asal tentu kita akan segera urus bukti legal kedatangannya tanpa menghambat proses pelayanan tersebut, karena dengan bergerak cepat dalam kepengurusan ini juga membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama dalam validasi data kependudukan dalam hal ini pindah datang penduduk di Kota Pekanbaru. Akan tetapi jika persyaratan tidak dilengkapi, maupun telah melewati batas waktu untuk melapor, maka kami tidak lagi akan memproses karena adanya peraturan baru tidak lagi ada sanksi administrasinya.”

Dengan adanya SOP, kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam segi kualitas pelayanan dapat diukur. Hal ini terjadi karena setiap pegawai dapat memahami dan mengetahui dengan baik tugas pokok dan fungsinya dalam melayani masyarakat dengan berpedomankan kepada SOP tersebut.

Hal ini didukung dengan adanya pernyataan salah satu masyarakat, yaitu Bapak Effendi salah seorang warga yang ingin mengurus Surat Keterangan Datang (SKD). beliau menyatakan bahwa :

“ pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup memuaskan karena adanya transparansi pelayanan dalam hal ini sudah ada prosedur jadi tinggal membaca petunjuk di papan SOP saya jadi tahu harus mengurus kemana tentang permasalahan saya. Dan juga para pegawainya ramah-ramah dan sopan dalam menjelaskan hal-hal yang masih saya kurang mengerti sehingga saya menjadi cepat paham dan tentunya persyaratan yang saya bawa sudah lengkap sehingga SKD saya siap tepat waktu sesuai dengan aturan yang ada”.

5.3.2 Informasi Langsung Yang Dipahami Masyarakat

Dari hasil wawancara kepada ibu Vivi Olivia selaku Kasi Pindah datang menyebutkan bahwa:

“bahwa setiap pegawai baik PNS maupun non PNS pelayanan loket pindah datang harus memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan hal-hal mengenai mutasi penduduk, selain itu sebenarnya di dinas Capil sendiri ada juga loket informasi sehingga masyarakat dapat menanyakan sesuai kebutuhannya masing-masing”.

Wawancara kepada masyarakat yang bernama Pak John menyebutkan:

“Ketika kami menanyakan hal-hal terkait pindah datang, pegawai yang berada di loket pelayanan dapat memberikan informasi secara detail apa yang kami tanyakan, sebenarnya pada bagian informasi pun dapat kami tanyakan, tapi karna yang menyangkut detail masalah pindah datang makanya kami langsung ke loket pindah datang, dan pelayanan yang diberikan baik”.

Pengamatan penulis sendiri Ketika di dinas Catatan Sipil Kota Pekanbaru melihat bahwa pegawai yang terdiri dari PNS maupun non PNS dapat memberikan informasi yang dibutuhkan selain masyarakat, hal ini tentu saja merupakan bentuk pelayanan public yang sesuai dengan keinginan maupun selera masyarakat.

5.3.3 Jangka waktu penyelesaian

Kepastian waktu dalam penyelesaian merupakan hal yang penting. Dalam hal ini adalah ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan penerbitan pindah datang penduduk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dari hasil wawancara kepada Ibu R Vivi Olivia selaku kepala seksi pindah datang tanggal 22 Agustus 2020, beliau mengatakan

“ Jangka waktu dalam penyelesaian penerbitan pindah datang penduduk memakan waktu 14 hari kerja. Tetapi pada kenyataan di lapangan didapat beberapa faktor yang mempengaruhi terlambatnya penyelesaian pindah datang penduduk. Salah satunya adalah tidak lengkapnya syarat pindah datang penduduk yang menyebabkan terlambatnya penerbitan pindah datang penduduk dari waktu yang telah ditentukan”.

Dari hasil pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian, didapati data-data pindah datang penduduk dari penduduk yang belum selesai. Ini dikarenakan syarat yang tidak lengkap dan menunggu yang bersangkutan untuk melengkapi. Hal ini tentunya membuat argument dari masyarakat awam yang belum paham, bahwa penyelesaian pindah datang penduduk itu memakan waktu lama bahkan sampai berbulan-bulan. Dan juga bagi masyarakat yang mengurus dari level bawah kemudian di kecamatan harus menunggu lama untu selesai karena mekanisme di UPTD itu ialah menunggu dokumen yang masuk banyak terlebih dahulu baru diantar ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Karena UPTD di kecamatan tidak akan mengantar data yang masuk kalau belum banyak.

Dapat disimpulkan bahwa jangka waktu penyelesaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki waktu hari kerja yang sudah jelas, namun dalam implementasinya masih terjadi ketelambatan. Salah satu faktor keterlambatannya adalah adanya kurangnya persyaratan pindah datang penduduk yang menyebabkan keterlambatan tidak sesuai dengan waktu hari kerja yang ditentukan.

5.3.4 Dokumen Sesuai Standar

Pelayanan menghasilkan sesuatu yang diharapkan oleh masyarakat, dalam hal pelayanan publik dapat berupa barang maupun jasa yang tujuannya untuk kepentingan dari masyarakat itu sendiri, dokumen kependudukan memegang peranan penting dalam keberlangsungan hidup masyarakat, dokumen yang benar, sah, sesuai dengan standar yang dapat dimanfaatkan untuk tujuan lainnya.

Dalam hal dokumen pindah datang penduduk merupakan salah satu syarat bagi penduduk untuk dapat merubah identitas kependudukan lainnya, dokumen pindah datang penduduk merupakan suatu kewajiban bagi setiap penduduk yang melakukan perpindahan penduduk antar provinsi maupun kabupaten/kota di seluruh wilayah Indonesia.

Wawancara penulis dengan Ibu R. Maria Ulfa selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyebutkan:

“dokumen yang dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sesuai dengan aturan yang ada, adanya standar dokumen ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan e-ktp ataupun KK, selain itu masyarakat dapat mengajukan perbaikan jika terdapat kesalahan nama maupun pengisian data yang bersangkutan.”

5.3.5 Keadilan dalam Menerima Pelayanan

Faktor lain yang menjadi penghalang dari terciptanya New Public Service yakni Ketika pemerintah melihat masyarakat sebagai pelanggan, tentu saja hal ini menjadi ketimpangan dalam memberikan pelayanan, sehingga pemerintah seharusnya

mampu membangun kepercayaan masyarakat, menjamin hak-hak warga masyarakat dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat.

Wawancara dengan masyarakat yang bernama Ibu Henny Melda menyebutkan bahwa:

“saya pribadi menilai pelayanan yang diberikan cukup adil, hal ini terlihat dari antrian pengurusan pindah datang, setiap yang ke loket pelayanan sesuai dengan daftar tunggu yang diberikan, tentu saja ini mengurangi konflik keributan kalau semua orang mendapatkan pelayanan secara adil dan merata”.

Wawancara dengan Kasi Pindah Datang R. Vivi olivia menyebutkan bahwa:

“kami berusaha untuk memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat yang mengurus surat pindah datang, akan tetapi terkadang tidak bisa dipungkiri masih ada yang berusaha untuk melalui jalur-jalur cepat, dan terkadang disitu kesulitan kami karena tidak bisa menolak dalam mengurusnya, tetapi secara keseluruhan pelayanan pindah datang yang kami berikan adil dan merata”.

5.3.6 Wewenang dan Tanggung Jawab

Setiap pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pegawai suatu organisasi mesti memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai kewenangan yang dimiliki, sehingga dalam pemberian pelayanan agar dapat berjalan dengan baik maka dari itu masyarakat juga dapat mengetahui sejauh mana wewenang aparatur yang bertanggung jawab dalam mengurus kebutuhannya.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Aulia Risman Naim mengemukakan:

“kami dapat melihat peran masing-masing dari pejabat yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena terdapat struktur organisasi yang terpasang di dinding, sehingga ketika kami mengalami kendala kami bisa menjumpai pejabat yang memiliki wewenang dalam hal pengurusan pindah datang penduduk yaitu melalui seksi pindah datang”.

Pengamatan penulis sesuai dengan apa yang disampaikan, yakni adanya gambar struktur organisasi yang terpasang sehingga masyarakat dapat melihat dengan siapa mereka berurusan sesuai kebutuhan masyarakat itu sendiri.

5.3.7 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menunjang kesuksesan pelaksanaan tugas dan kegiatan pada setiap organisasi pemerintahan. Sarana dan prasarana mendukung peningkatan kerja, apalagi dalam pelayanan masyarakat khususnya dibidang pindah datang penduduk. Sarana pelaksanaan administrasi pindah datang penduduk adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja baik sebagai alat utama ataupun alat pembantu dalam pelayanan pembuatan SKD, KITS, SKTS, dan SKP. Dalam penyediaan sarana dan prasarana terutama perangkat elektronik berupa Komputer yang digunakan sebagai tempat pembuatan format Surat Keterangan Datang (SKD), Kartu Identitas Tinggal Sementara (KITS), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan juga Surat Keterangan Pindah (SKP) masih tergolong kurang karena hanya ada di ruangan operator yang merupakan pusat penempatan keseluruhan data secara software. Hal ini

merupakan bentuk suatu keterbatasan Dinas dalam memaksimalkan kerjanya sehingga kinerja menjadi terganggu dan lambat dikarenakan data yang berhubungan dengan pindah datang penduduk dicampur penempatannya dengan penempatan data yang lain seperti data kelahiran atau kematian sehingga operator terpaksa memasukkan data secara bertahap dan membutuhkan waktu untuk penerbitan SKD, SKP dan lain- lain.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu R. Vivi Olivia Reindra, S.IP. selaku Kepala Seksi pindah datang penduduk penduduk yang menyatakan bahwa:

“Masih ada kekurangannya kalau saya rasa, Sarana dalam hal percetakan SKD, SKTS, KTP-el saja masih kategori cukup. Karena target kita itu dalam sehari bisa menerbitkan minimal 50 Surat Keterangan Datang (SKD) tapi operator hanya sanggup mencetak 30 dikarenakan jumlah komputer yang bisa dioperasikan untuk percetakan terbatas karena dalam percetakan sering bergabung dengan bidang yang lain misalnya penerbitan akta kelahiran, kematian dan lain-lain. Hal inilah yang sering membuat kami kewalahan dalam menindaklanjuti berkas masyarakat dan pekerjaan semakin banyak yang tidak bisa ditangani tepat pada waktunya.

Dari hasil wawancara penulis dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana masih kurang seperti komputer yang digunakan untuk menerbitkan SKD dan lain-lain masih tergabung dengan penerbitan surat-surat penting lainnya seperti surat Akta Kelahiran, Kematian, Perceraian di dalam satu ruangan operator.

Wawancara penulis dengan Bapak Alirahman menyebutkan:

“untuk sarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini menurut saya perlu dicarikan solusi terutama untuk tempat parkir, karena dengan tempat yang ada saat ini untuk kendaraan bermotor atau mobil sering penuh, karena berada satu tempat dengan mal pelayanan publik, jadi sulit kadang kami mau meletakkan kendaraan kami.

Hasil pengamatan penulis untuk sarana seperti lahan parkir memang terbatas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan banyaknya masyarakat yang hampir tiap hari berurusan dan ditambah orang yang berurusan di mal pelayanan publik, sehingga ini perlu menjadi perhatian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

5.3.8 Respon Pegawai Mengatasi Keluhan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, respon aparatur mestilah sesuai dengan harapan masyarakat sehingga hak-hak dari masyarakat dapat terpenuhi. dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat aparatur dituntut untuk senantiasa bergerak aktif dan cepat.

Wawancara penulis denga Kabid R. Maria Ulfa Menyebutkan:

“petugas yang berada di loket pelayanan meminta nomor handphone masyarakat sehingga, ketika terdapat kekeliruan, kesalahan, ataupun kekurangan bahan pindah datang masyarakat dapat diberitahu, selain itu masyarakat dapat bertanya dengan menghubungi petugas yang bersangkutan”

Wawancara penulis dengan Ibu Dewi menyebutkan:

“respon petugas agak lambat, karena kadang susah dihubungi, melalui WA juga tidak dibalas, makanya saya bolak balik kesini untuk menanyakan perihal pengurusan pindah datang saya”.

Pengamatan penulis sebenarnya respon dari aparaturnya melalui system online sudah baik, akan tetapi terkadang masyarakat yang sudah dijelaskan masih saja tidak melengkapi bahan yang dipersyaratkan sehingga Sebagian masyarakat merasa respon dari petugas tidak baik dalam pengurusan dokumen pindah datang.

Wawancara dengan masyarakat atas nama Bapak Dafit Hadiwijaya mengemukakan:

“lama balasan Whatsapp dari pegawai dinas capil ni, padahal saya sudah berusaha untuk melakukan kontak dan menghubungi tapi responnya lama, makanya saya ke sini lagi”.

5.3.9 Biaya/tarif

Biaya dalam suatu pelayanan merupakan suatu hal yang penting dalam suatu mekanisme pelayanan antara konsumen dan produsen. Dalam hal ini sesuai dengan peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016.

Dari hasil wawancara kepada Irma Novrita selaku kepala dinas beliau mengatakan:

“mengenai biaya yang dikeluarkan dalam pengurusan pindah datang penduduk gratis. Bagi warga yang terlambat dalam mengurus surat pindah datang akan dikenai denda administrasi tergantung lamanya keterlambatan pengurusan tersebut yakni adanya yang sampai Rp. 300.000 dan setiap denda yang timbul akan masuk ke dalam kas daerah Kota Pekanbaru”.

Dari hasil pengamatan penulis selama melaksanakan penelitian, bagi masyarakat yang mengurus sesuai dengan ketentuan waktu sejak pindah datang maka

biaya gratis untuk pengurusan. Tetapi jika terlambat maka akan diberi biaya denda. Hal ini sama dengan apa yang disampaikan kepala dinas pada sesi wawancara.

Dapat disimpulkan bahwa biaya dalam pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki regulasi biaya bagi penduduk yang terlambat mengurus pindah datang penduduknya. Hal ini tidak sesuai aturan yang berlaku. Tetapi kebijakan tersebut dibuat agar masyarakat mau mengurus surat pindah datang penduduknya.

5.3.10 Kecermatan Bekerja

Kompetensi maupun kecermatan seorang pegawai memang diperlukan guna menunjang pelayanan suatu organisasi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Semakin baik atau tinggi kompetensi pegawai semakin bagus pelayanan yang dihasilkan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada Ibu Irma Novrita, S.sos, M.si selaku kepala dinas beliau mengatakan bahwasanya;

“ mengenai pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki pengetahuan dalam melayani apa yang akan dikerjakan, sehingga kecermatan dalam memberikan pelayanan mesti ditingkatkan, karena jumlah penduduk yang mengurus terkait pindah datang banyak setiap harinya”.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan penelitian, hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh kepala dinas. Hal ini

dibuktikan pelayanan yang cermat dan menghindari adanya kesalahan dokumen yang diterima oleh masyarakat dalam pengurusan surat pindah datang.

Wawancara penulis dengan Bapak Imron Rosyadi menyebutkan:

“petugas yang memberikan pelayanan sangat baik dalam memberikan pelayanan, ini terlihat dari syarat yang dipenuhi dalam proses dokumen pindah datang, sehingga jika terdapat kesalahan atau kekurangan mesti diperbaiki atau diganti”

Dapat disimpulkan kompetensi maupun kecermatan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pindah datang sudah baik.

5.3.11 Kesopanan dan Keramahan

Pemberian pelayanan yang diberikan suatu organisasi tidak hanya berupa suasana yang memberikan kenyamanan, fasilitas kantor yang memadai, ada faktor yang berasal dari manusia itu sendiri sebagai pemberi pelayanan yakni kemampuan untuk senantiasa bertingkah laku sopan, ramah, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adanya pelayanan yang sopan serta ramah membuat masyarakat merasa dihargai, tentu saja ini menjadi salah satu factor yang menyebabkan baiknya suatu pelayanan. Pelayanan yang cenderung kasar, tidak sopan membuat masyarakat tidak simpati kepada pemberi pelayanan.

Wawancara penulis dengan masyarakat yang berurusan yakni bapak William Deo mengemukakan:

“kalau untuk kesopanan dan keramahan petugas di dinas catatan sipil ini baik, karena mereka menggunakan pakaian yang sopan dan rapi, dan cukup ramah dalam memberikan jawaban ketika ada hal yang ingin saya tanyakan”

Wawancara penulis dengan Ibu Irma Novrita menyebutkan:

“setiap pegawai baik pns maupun tidak diharuskan menggunakan pakaian yang sopan, seperti bagi perempuan menggunakan hijab, dan laki-laki menggunakan pakaian sesuai ketentuan hari dinas, dengan penampilan yang baik diharapkan menimbulkan simpati dari masyarakat sehingga tercipta saling menghargai, jika pakaian yang digunakan tidak sopan tentu membuat masyarakat yang berurusan tidak merasa nyaman”.

Dari pengamatan penulis terlihat penggunaan baju dinas dikalangan pns maupun pegawai non pns sesuai aturan, dan keramahan petugas juga terlihat dari bagaimana respon mereka dalam memberikan jawaban maupun arahan dari apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

5.3.12 Jadwal Pelayanan

Kepastian dalam jadwal pelayanan mesti dilakukan oleh suatu organisasi, karena setiap aparatur telah terikat sesuai tugasnya masing-masing. Sehingga masyarakat yang berurusan tidak menemui kendala ketika berurusan dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

Wawancara Penulis dengan Kepala Dinas Irma Novrita menyebutkan:

“setiap pegawai yang berada di loket pelayanan mesti *standby*, tidak boleh menghilang ataupun pulang sebelum waktunya, sehingga dapat memudahkan masyarakat yang berurusan”.

Wawancara penulis dengan Kepala Seksi Pindah datang Ibu R. Vivi Olivia menyebutkan:

“untuk pelayanan pindah datang, petugas yang ada saat ini kami tugaskan 3 orang setiap harinya, dengan banyaknya masyarakat yang berurusan pindah datang sebetulnya kami butuh tambahan 1 orang lagi di loket pelayanan pindah datang, sehingga berjalan dengan maksimal”.

Wawancara penulis dengan Pak Beni menyebutkan”

“untuk petugas yang berada di loket pelayanan sesuai dengan waktu yang ada, karena ketika saya berurusan untuk mengurus dokumen pindah datang, tidak ada loket yang terlihat kosong, jadi memudahkan saya untuk berurusan.

Pengamatan penulis memang petugas pelayanan berada pada tempatnya, akan tetapi terkadang ketika sudah memasuki jam 15.30 walaupun sudah agak sepi masyarakat yang berurusan, terkadang mereka sudah bersiap untuk pulang, jika dilihat jam kerja seharusnya pada pukul 4 sore baru mereka selesai memberikan pelayanan.

5.3.13 Keamanan

Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang ada di dalam suatu organisasi mesti didukung dengan adanya keamanan, jika di suatu unit organisasi tidak tercipta rasa keamanan tentu saja proses yang diharapkan tidak sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan pindah datang telah memberikan keamanan yakni dengan menugaskan Satpol PP untuk menjaga keamanan kantor. Satpol PP bertugas untuk menanyakan kepentingan masyarakat, dan memberikan rasa aman kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.

Keamanan lain yang diharapkan dari masyarakat yakni adanya kepastian proses dalam pengurusan dokumen kependudukan dalam hal ini pelayanan pindah datang, karena produk yang dihasilkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mesti sesuai dengan ketentuan, yakni ditandai dengan baiknya pengisian ataupun dokumen sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Wawancara penulis dengan Ibu Irma Novrita selaku Kadis menyebutkan:

“karena situasi pandemi seperti ini kami meningkatkan kewaspadaan dengan meminta bantuan personel Satpol PP untuk berjaga dikantor, sehingga masyarakat tetap dapat menerapkan protokol Kesehatan, karena jika Satpol PP yang berjaga setidaknya membuat masyarakat tertib dalam menjalankan protokol Kesehatan”.

Wawancara penulis dengan Kasi Pindah Datang Ibu R. Vivi Olivia menyebutkan:

“dokumen pindah datang yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berisi data-data yang bersangkutan, jika terdapat kesalahan dalam pengisian, pembuatan misalkan nama dan hal lain yang tidak sesuai, masyarakat dapat melaporkan kesalahan tersebut dengan membawa dokumen yang telah dikeluarkan sebelumnya, sehingga kami dapat memperbaiki kesalahan tersebut”.

Wawancara penulis dengan Ibu Amoni Laya menyebutkan:

“untuk keamanan Satpol PP sebenarnya sudah baik, apalagi karena situasi pandemi seperti ini memang perlu adanya petugas yang mengecek suhu tubuh, dan mengingatkan masyarakat untuk selalu menggunakan masker, Cuma kadang Nampak saya agak galak Satpol PP yang berjaga”.

Pengamatan penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang benar keamanan kantor diserahkan kepada Satpol PP, masing-masing yang berjaga di pintu masuk dan keluar, sebelum situasi pandemi pintu masuk dan keluar hanya satu, sekarang lebih tertibkan dengan adanya pengecekan suhu tubuh, mencuci tangan, dan menggunakan masker ketika masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5.4 Hambatan-hambatan pada Pelayanan Pelayanan penerbitan pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan, setiap instansi pemerintah perlu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan organisasi dari waktu ke waktu. Setiap pencapaian tujuan organisasi dibutuhkan suatu proses dan berkelanjutan. Dalam proses pencapaian tujuan tersebut, tentunya setiap organisasi tidak terlepas dari berbagai hambatan yang timbul baik dari sisi internal organisasi maupun dari sisi eksternal organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dituntut untuk memiliki pelayanan yang baik, yang ditandai dengan upaya untuk meminimalisir setiap hambatan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, terdapat beberapa hambatan yang menjadi permasalahan bagi dinas dalam pembuatan pindah datang penduduk. Berikut ini adalah hambatan-hambatan dalam pembuatan pindah datang penduduk.

5.4.1 Sumber daya Aparatur

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Irma Novrita , S.Sos, M.Si selaku kepala dinas, beliau menjelaskan:

“ salah satu hambatan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah kekurangan sumber daya pegawai. Jumlah pegawai yang sekarang ini berjumlah 96 dinilai belum cukup untuk melayani dan menjalankan pelayanan secara maksimal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.

Kekurangan sumber daya pegawai merupakan masalah yang bisa dikatakan penting. Karena pegawai merupakan unsur pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan organisasi, jika hal ini tidak dapat segera diselesaikan tentu saja pelayanan kepada masyarakat tidak dapat berjalan maksimal.

Selain hal diatas, pada pegawai pelaksana terutama pegawai kontrak masih banyak yang berpendidikan SMA dan hanya beberapa sedang menjalani Pendidikan tingkat lanjut, hal ini tentu berpengaruh terhadap pengetahuan yang bersangkutan dalam menjalani aktifitas sehari-hari ketika melayani masyarakat.

5.4.2 Kekurangan Sarana dan Prasarana

Kekurangan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah berupa kekurangan komputer. Jumlah komputer yang sekarang dinilai masih kurang dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan terutama untuk pengolahan data. Karena banyaknya data-data penduduk yang akan dimasukkan tidak sebanding dengan jumlah komputer yang ada. Dan hal ini salah menyebabkan penumpukan berkas-berkas yang masuk yang nantinya akan berimbas pada terlambatnya produk seperti pindah datang penduduk untuk diterbitkan.

Selain itu perlunya tempat parkir yang lebih luas, karena pengamatan penulis tempat parkir yang ada kurang memadai dengan jumlah masyarakat yang berurusan hampir setiap harinya, kondisi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berdekatan dengan Mal Pelayanan Publik mengakibatkan tempat parkir sering penuh, dan membuat masyarakat sedikit susah untuk meletakkan kendaraanya, karena was-was jika jauh dari area kantor.

5.4.3 Kesadaran Masyarakat

Dalam mencapai tujuan Pemerintah Daerah, yaitu penertiban dokumen kependudukan, maka kesadaran masyarakat sangat dibutuhkan, karena secara tidak langsung masyarakat menjadi subjek sekaligus objek dalam pelayanan dokumen kependudukan. Artinya bahwa, masyarakat yang mendaftarkan atau mencatatkan peristiwa penting yang dialami, dan masyarakat juga yang menerima produk dari

pelayanan tersebut. Selain itu tujuan yang paling penting adalah, dengan melakukan pendaftaran penduduk maupun pencatatan peristiwa penting maka masyarakat tersebut memperoleh status, perlindungan hak-hak individu, serta kepastian hukum.

Dalam rangka penertiban dokumen kependudukan, kesadaran masyarakat jelas dibutuhkan. wawancara penulis dengan Ibu Irma Novrita selaku kepala dinas, beliau menyatakan bahwa:

“Apa gunanya penertiban dokumen kependudukan, apabila masyarakat sendiri tidak mau atau tidak secara sadar melakukan pendaftaran dan pencatatan peristiwa yang dialami, jadi dalam hal penertiban dokumen kependudukan kesadaran masyarakat sangat dibutuhkan.”

Ibu

Berdasarkan pengamatan penulis, partisipasi masyarakat dalam pencatatan pindah datang di Kota Pekanbaru kurang. Hal ini dapat dilihat dari fakta yang ada di masyarakat. Kebanyakan masyarakat, pada umumnya mengurus pindah datang penduduk anaknya apabila hendak mengurus sesuatu yang berkaitan dengan kartu keluarga Kota Pekanbaru, ataupun ketika ada permintaan untuk mengurus pindah datang penduduk. Hal ini dibenarkan Ibu R Maria Ulfa selaku kepala bidang pencatatan sipil, beliau menyatakan bahwa

“kesadaran masyarakat dalam mengurus pindah datang penduduk rendah, bahkan ada yang sama sekali tidak peduli walaupun telah disosialisasikan, datang ke untuk mengurus ketika ada dokumen yang mesti dilengkapi, padahal surat pengantar pindah dari daerah yang bersangkutan ada batasnya, disitu terkadang masyarakat kurang memahami dan mendesak hanya ketika ada perlunya saja”

Selain itu faktor lain paling mendasar dari kurangnya partisipasi masyarakat dalam pencatatan pindah datang adalah masyarakat masih belum sadar tentang arti pentingnya pindah datang penduduk. Banyak masyarakat yang belum mengerti tentang tujuan pencatatan pindah datang, syarat-syarat, bahkan prosedur dalam penerbitan pindah datang penduduk, terutama bagi masyarakat yang merantau ke kota Pekanbaru.

Permasalahan ini menjadi salah satu hambatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kepemilikan pindah datang penduduk masyarakat di Kota Pekanbaru. Selain sosialisasi kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga perlu melakukan inovasi-inovasi pelayanan terutama untuk merangsang masyarakat agar secara sadar melakukan pencatatan pindah datang bagi. Selain itu penulis melihat perlunya digalakkan Kembali untuk Razia KTP, sehingga terlihat dan terdata masyarakat yang sudah lebih waktunya di Pekanbaru akan tetapi tidak mengurus kedatangannya tentu saja dapat di denda.

5.5 Faktor Pendukung

5.5.1 Sumber Daya Aparat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pelaksanaannya mesti didukung oleh aparatur yang memiliki kualitas yang baik, dengan adanya keterampilan dalam memberikan pelayanan maka akan memudahkan masyarakat untuk mengurus keperluannya.

Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terdiri dari pegawai tetap maupun tenaga kontrak, untuk pejabat yang ada saat ini sesuai dengan latar belakang Pendidikan sehingga dapat mendorong percepatan pelayanan pada masing-masing bidang yang ada.

Tenaga pelaksana yang terdiri dari PNS maupun kontrak dibekali pelatihan, sehingga dengan dinamisnya penanganan pelayanan, setiap pegawai pelaksana dapat menyesuaikan dengan tuntutan yang ada, misalkan saat ini pelayanan masyarakat dimudahkan menggunakan teknologi komunikasi seperti *Whatsapp*, pendaftaran secara online, sehingga hal-hal seperti ini mesti didukung aparatur yang berkompeten.

5.5.2 Kesadaran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan pindah datang penduduk selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat selaku penerima layanan. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menarik minat dan kesadaran masyarakat yakni melalui cara masyarakat mendapat tambahan pelayanan lainnya yakni Kartu Keluarga yang akan tercetak dengan sendirinya ketika pelayanan pindah datang telah dilakukan, hal ini merupakan salah satu terobosan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kesadaran masyarakat.

Sehingga masyarakat tidak lagi perlu khusus untuk meluangkan waktu pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil hanya untuk mengurus kartu keluarga,

karena kartu keluarga ini dapat menjadi dasar pembuatan dokumen kependudukan lainnya maupun kebutuhan lain yang mesti didukung oleh Kartu keluarga, seperti pembuatan kartu BPJS diharuskan memiliki kartu keluarga.

5.5.3 Sarana dan Prasarana

Yang dimaksud sarana dan prasarana menurut Moenir (2008:119) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan pelayanan dalam menertibkan administrasi pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru loket yang ada sudah didukung dengan computer yang masing-masing pegawai pelaksana memilikinya dan spesifikasi nya pun sudah baik, sehingga memudahkan dan dapat mempercepat untuk memproses pelayan administrasi pindah datang.

Selain itu sarana dan prasarana pendukung lainnya saat ini, berbeda dengan kantor sebelumnya yang mana ruang pelayanan maupun ruang tunggu masyarakat tidak disediakan ruang pendingin/AC, akan tetapi saat ini ruang tunggu masyarakat sudah di dukung dengan adanya AC sehingga memberikan kenyamanan masyarakat yang berurusan selain itu pelayanan masyarakat telah memiliki masing-masing loket yang tidak berdekatan melainkan telah diberi sekat sesuai dengan masing-masing bidang.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam menertibkan administrasi pindah datang penduduk penulis menyimpulkan pada kategori “BAIK” hal ini disebabkan oleh:

A. Faktor Penghambat

- 1) Masih kurangnya pegawai sehingga dapat mengganggu pelayanan, hal lainnya yakni pada pegawai pelaksana terutama yang kontrak masih ada yang berpendidikan lanjutan sarjana sehingga ini juga berpengaruh kepada pelayanan.
- 2) Masih kurangnya komputer terutama yang berkaitan dengan pengolahan data kependudukan, sehingga ini berpengaruh pada hasil penerbitan surat pindah datang itu sendiri.
- 3) Masih banyaknya masyarakat yang tidak peduli untuk pengurusannya hal ini ditandai dengan mengurus ketika keadaan terdesak dan tidak melengkapi persyaratan yang mesti dipenuhi.
- 4) Kurangnya lahan parkir kendaraan masyarakat sehingga kurang memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang berurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

B. Faktor Pendukung

- 1) Tenaga pelaksana maupun kontrak dibekali pelatihan sehingga dapat memahami tugas dengan baik, selain itu pejabat yang ada saat ini sesuai dengan latar belakang Pendidikan yang baik.
- 2) Upaya meningkatkan masyarakat dengan cara menerbitkan Kartu Keluarga ketika surat pindah datangnya selesai, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengurus Kartu Keluarga di lain waktu, karena akan diterbitkan bersamaan dengan Surat pindah datang.
- 3) Komputer yang ada saat ini memiliki spesifikasi yang baik sehingga dapat mendukung pelaksanaan pekerjaan dari pegawai yang ada, selain itu ruang tunggu masyarakat sudah memiliki AC sehingga memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang berurusan.

6.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas, maka masukkan yang ingin penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

- a. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana sebagai berikut:
 1. unit komputer
 2. Printer
 3. mesin foto kopi ,
 4. lemari arsip
 5. luas lahan parkir kendaraan masyarakat
- b. Perlu adanya sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam kepengurusan Surat Pindah Datang yang dilakukan melalui penyuluhan

kepada tokoh-tokoh masyarakat, RT, RW, pihak Kelurahan, Pihak Kecamatan untuk lebih pro aktif dalam menghimbau masyarakat pendatang agar mau mengurus bukti legal kedatangannya.

- c. Perlu diadakan jadwal khusus terkait dengan pelayanan administrasi penduduk pendatang di setiap wilayah yang jaraknya jauh dari tempat pelayanan administrasi penduduk.
- d. Perlu adanya sanksi yang tegas bagi masyarakat pendatang yang belum memiliki surat keterangan datang yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sehingga penertiban administrasi pindah datang penduduk di Kota Pekanbaru dapat berjalan dengan baik.
- e. Perlu pengadaan mobil pelayanan keliling terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat mengatasi hambatan masyarakat yang jaraknya jauh dari tempat pelayanan administrasi kependudukan.
- f. Perlu ditingkatkan Kembali operasi yustisi dengan melibatkan instansi lain seperti peran aktif satuan polisi pamong praja dalam kegiatan-kegiatan razia di tempat umum seperti pasar, pemukiman, jalan dan lain-lain sehingga merangsang masyarakat pendatang untuk membuat Surat Keterangan Datang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

- Ali Faried. 2010. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefenisi*. Jakarta:Raja Grafindo
- Dwitayanto Indiahono. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*: Gava Media
- Syafiie Kencana Inu & Welasari .2014. *Ilmu Administrasi*. Pustaka Belajar: Yogyakarta
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Sri Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik Administrasi Terpadu Kecamatan : Indra Prahasta*
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*: Alfa beta Bandung
- Soegijoko dan Firman, T. 2005. *Urbanisasi dan Pembangunan Perkotaan di Indonesia*. URDI-YSSJakarta: Universitas Indonesia
- Lijan Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*: Bumi Aksara
- Mantra, Ida Bagoes. 2013. *Demografi Umum*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Siyoto Sandu & Sodik Ali. 2015 . *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta:Literasi Media Publishing
- Sofian Effendi Tukiran. 2010. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy. J . 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama

Keban, T Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media

Riduwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang: Refika Aditama

Kurniawan Fitri Lukiasuti & Hamdani Muliawan. 2008. *Manajemen Strategik Dalam Organisasi*. Semarang: Media Pressindo

Sri Indrastuti & Amries Rusli Tanjung. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*. Pekanbaru : UR Press Pekanbaru

Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

B. Normatif

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Organisasi Perangkat Daerah

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi , Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Di Lingkungan pemerintah Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Nomor 104 Tahun 2016 Tentang Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan