

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FALKUTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

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



MAIYUSRA

NPM : 137310038

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Maiyusra
NPM : 137310038
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Proram Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

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

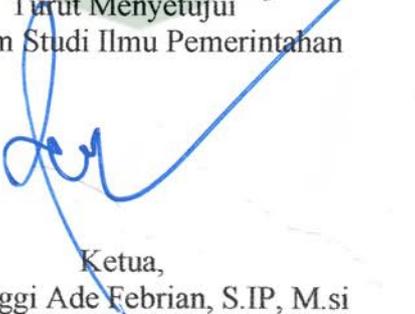
Pembimbing I,

Pekanbaru, 15 Agustus 2020
Pembimbing II,


H. Dr. Rahyunir Rauf, M.si


Syaprianto, S.Sos, M.Ip

Turut Menyetujui
Prorgam Studi Ilmu Pemerintahan


Ketua,
Dr. Rangi Ade Febrian, S.IP, M.si

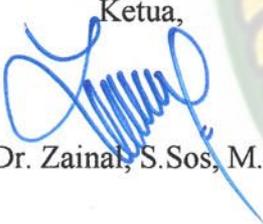
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Maiyusra
NPM : 137310038
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Proram Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

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

Pekanbaru, 15 Desember 2020
Sekretaris,

Ketua,

Dr. Zainal, S.Sos, M.Si


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


Dra. Hj. Monalisa, M.Si
Anggota,


Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si
Anggota,

Mengetahui,
Wakil Dekan I,

Indra Safri, S.Sos., M.Si


Syaprianto, S.Sos, M.IP

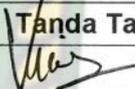
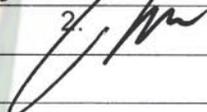
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1228/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 18 November 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 19 November 2020 jam 11.00 – 12.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Maiyusra
NPM : 137310038
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Nilai Ujian : Angka : " 76,6 " ; Huruf : " B+ "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Syaprianto, S.Sos., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Risky Setiawan, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 

Pekanbaru, 19 November 2020
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1228 /UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

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

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

MEMUTUSKAN

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

Nama : Maiyusra
N P M : 137310038
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir .

Struktur Tim :

1. Sylvina Rusadi, S.Sos.,M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Syaprianto., M.IP Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Risky Setiawan, S.IP.,M.Si. Sebagai Anggota merangkap Penguji

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

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

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 November 2020
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maiyusra
NPM : 137310038
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Proram Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

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

Pekanbaru, 15 Desember 2020
An. Tim Penguji
Sekretaris,

Ketua,



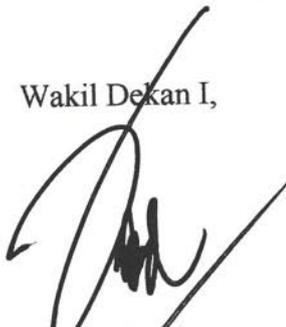
Dr. Zainal, S.Sos, M.Si



Yendri Nazir, S.Sos, M.Si

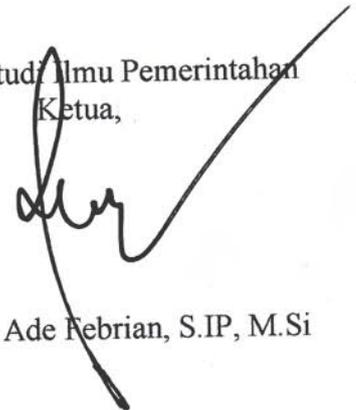
Turut Menyetujui

Wakil Dekan I,



Indra Safri, S.Sos., M.Si

Proram Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,



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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.”** Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau. Shalawat beriring salam penulis ucapkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, karena berkat Beliau lah yang membawa perubahan zaman, dari jaman jahilliyah sampai pada jaman penuh pengetahuan sekarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, namun berkat bimbingan dan bantuan berbagai pihak serta berkah dari Allah SWT, kendala-kendala tersebut terlewati untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si, selaku pembimbing I penulis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Syaprianto, S.Sos., M.Ip, selaku pembimbing II penulis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
6. Kedua orang tua beserta keluarga yang telah mendukung.

Akhir kata dengan segala keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan penulis, menyadari masih banyak yang perlu diperbaiki untuk itulah kritik maupun saran dari seluruh pihak sangat membantu dalam penyempurnaannya. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan menjadi pengembangan proses belajar-mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 4 Mei 2019,

Penulis,



Maiyusra

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSTUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	22
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	23
A. Studi Kepustakaan	23
B. Kerangka Pikir	42
C. Konsep Operasional Variabel	45
D. Operasional Variabel	48
E. Teknik Pengukuran	49
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Tipe Penelitian	54
B. Lokasi Penelitan	54
C. Populasi dan Sampel	55
D. Teknik Penarikan Sampel	56
E. Jenis dan Sumber Data	57

F.	Teknik Pengumpulan Data	58
G.	Teknik Analisis Data	59
H.	Jadwal Waktu kegiatan Penelitian	60

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 61

A.	Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir	61
B.	Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Rokan Hilir	62
C.	Struktur Organisasi Serta Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	64

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Identitas Responden	66
B.	Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	68
C.	Faktor Penghambat	80

BAB VI PENUTUP 81

A.	Kesimpulan	81
B.	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA 82

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I	: Jumlah masyarakat yang telah mengurus KK selama tahun 2018	19
Tabel II	: Operasional variabel penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	47
Tabel III	: Jadwal waktu kegiatan penelitian Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	60
Tabel IV	: Jumlah dan luas kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir ...	62
Tabel V.1	: Tingkat pendidikan para responden	67
Tabel V.2	: Jenis kelamin para responden	67
Tabel V.3	: Usia responden	68
Tabel V.4	: Tanggapan responden mengenai sub indikator prosedur pelayanan	70
Tabel V.5	: Tanggapan responden mengenai sub indikator waktu penyelesaian	71
Tabel V.6	: Tanggapan responden mengenai sub indikator biaya pelayanan	73
Tabel V.7	: Tanggapan responden mengenai sub indikator produk pelayanan	74
Tabel V.8	: Tanggapan responden mengenai sub indikator sarana dan prasarana	75
Tabel V.9	: Tanggapan responden mengenai sub indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan	76
Tabel V.10	: Tanggapan responden mengenai sub indikator penanganan pengaduan saran dan masukan	77

Tabel V.11 : Tanggapan responden mengenai sub indikator jaminan pelayanan	78
Tabel V.12 : Rekapitulasi rata-rata setiap pelaksanaan hasil tahapan indikator variabel	79



DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	: Alur proses pengurusan Kartu Keluarga	17
Bagan I.2	: Alur proses penerbitan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	18
Bagan II	: Kerangka Pikir Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	44
Bagan III	: Bagan Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir	65

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Maiyusra
NPM : 137310038
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

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

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

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

Pekanbaru, 15 Agustus 2020
Pelaku Pernyataan,



Maiyusra

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN
ROKAN HILIR**

ABSTRAK

Maiyusra

Kata kunci: Pelayanan, Pengurusan KK.

KK adalah salah satu dokumen penting, yaitu bukti sah dan kuat atas status identitas keluarga dan anggota keluarga terhadap kedudukan dan keberadaan kependudukan seseorang. Oleh karena itu pemerintah perlu mensosialisasikan pentingnya pengurusan kk pada masyarakat dan memberikan pelayanan yang baik agar masyarakat mendapatkan kenyamanan. Untuk itu perlu adanya standar pelayanan yang menjadi acuan pelayanan pengurusan kartu keluarga tersebut yang kemudian dikaitkan dengan Kemenpan Rb nomor 15 tahun 2014, yang memuat poin-poin tentang pelayanan publik. Namun dalam prakteknya menurut masyarakat pengurusannya berbelit-belit dan waktu penerbitannya lalai dari jadwal.

Pokok permasalahannya adalah dimana masyarakat sering mengeluhkan rumitnya pengurusan kk dan waktu penerbitan kk yang relatif lama.

Metode yang saya gunakan adalah observasi langsung lapangan yang disini adalah Disdukcapil Rokan Hilir dengan membagikan kuesioner kepada narasumber yang telah menerima pelayan pengurusan kk serta wawancara langsung dengan pegawai dinas kantor tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti baik berdasarkan angket maupun wawancara langsung dengan responden maupun pegawai kantor Disdukcapil Rokan Hilir mengenai kualitas pelayanan pengurusan kartu keluarga pada Disdukcapil kabupaten Rokan Hilir selama observasi diperoleh sebanyak 49% dari keseluruhan hasil rekapitulasi rata-rata setiap pelaksanaan hasil tahapan indikator variabel.

**THE QUALITY OF FAMILY CARD MANAGEMENT SERVICES AT
THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION,
ROKAN HILIR DISTRICT**

ABSTRACT

Maiyusra

Keywords: Service, KK Management.

KK is one of the important documents, namely valid and strong status of family identity and family members regarding the existence and existence of a person's residence. Therefore, the government needs to socialize the importance of kk management to the community and provide good services so that people get comfort. For this reason, it is necessary to have a service standard that becomes a reference for the service for managing the family card which is then placed with Kemenpan Rb number 15 of 2014, which contains points about public services. However, in practice, according to the community, the management is complicated and the publication time is behind schedule.

The main problem is that the community often complains about the complexity of the management of the family office which is relatively long.

The method I use is direct observation in the field here is Disdukcapil Rokan Hilir by distributing questionnaires to informants who have received kk management servants as well as direct interviews with office officials.

Based on the results of research conducted by researchers both based on questionnaires and direct interviews with respondents and employees of the Rokan Hilir Disdukcapil office regarding the quality of family card management services at Disdukcapil Rokan Hilir district during the observation as much as 49% of the total average recapitulation results for each implementation of the results of variable indicator.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia adalah negara yang dibentuk berdasarkan semangat kebangsaan yang bertujuan melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Negara republik Indonesia adalah negara kesatuan yang diberikan wewenang kepada pemerintahan daerah menyelenggarakan otonomi secara luas, dan bertanggung jawab hingga mampu mewujudkan sarana pembangunan baik pusat maupun di daerah yang direncanakan sesuai peraturan perundang undangan. Tujuan dibaginya wilayah Negara Republik Indonesia kedalam wilayah besar dan kecil sebagaimana yang terdapat dalam pasal 18 Undang undang dasar Republik Indonesia 1945 yang menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota itu masing-masing memiliki pemerintahan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Menjalankan otonomi seluas-luasnya kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah, untuk mengefektifkan jalannya roda pemerintahan Guna menindaklanjuti maksud tersebut, maka pemerintah telah mengeluarkan sejumlah peraturan untuk menata wilayah

dan pemerintahan peraturan yang dikeluarkan pemerintah terakhir tentang peraturan wilayah pemerintah tersebut adalah Undang undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

Dalam Undang undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa “Pemerintahan Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintah negara yang dibantu wakil presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Sedangkan yang dimaksud pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip negara kesatuan republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam undang-undang negara republik Indonesia 1945. Dibentuknya pemerintah daerah sendiri bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dalam peningkatan daya saing dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pada pasal 2 (dua) Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah menjelaskan urusan pemerintahan kabupaten/kota yang bersifat pilihan meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan

berpotensi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai kondisi, kekuasaan dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Salah satu aspek terpenting dalam melaksanakan fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya, maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi. Administrasi adalah pekerjaan terencana yang dilakukan sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien, dan rasional dalam artian pemerintah dan masyarakat, sedangkan birokrasi adalah merupakan lembaga pemerintah yang menjalankan tugas pelayanan baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah, jadi dengan adanya sistem administrasi dan birokrasi dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya pelayanan masyarakat.

Menurut Awang (2010:65) sebagai perwujudan paham Negara sejahtera sudah menjadi kewajiban untuk mensejahterakan warganya, termasuk dengan menyenangkan dan meemuaskan warganya dengan pelayanan sipil dan pelayanan disegala bidang.

Menurut Rasyd hal ini sesuai dengan tujuan dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat menyebarkan kemampuan dan kreatifitas demi mencapai kemajuan bersama (dalam Labolo,2008 :25).

Sesuai yang telah diamanahkan Undang-undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, dimana uu ini menekankan pada daerah agar mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan potensi yang dimiliki daerah.

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, menegaskan bahwa dalam perencanaan pembangunan daerah harus didasarkan pada data dan informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan baik yang menyangkut masalah kependudukan, masalah potensi sumber daya daerah, maupun informasi tentang kewilayahan lainnya.

Berdasarkan Pasal 14 UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah daerah, pemerintah menyerahkan sejumlah urusan pada daerah, yaitu urusan wajib dan urusan pilihan adapun uryusan wajib yaitu:

- a. Perencanaan dan pengendalian pembangunan.
- b. Perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang.
- c. Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
- d. Penyediaan sarana dan prasarana umum.
- e. Penanganan bidang kesehatan.
- f. Penyelenggaraan pendidikan.
- g. Pengurangan masalah sosial.
- h. Pelayanan bidang ketenagakerjaan.
- i. Fasilitas pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah.
- j. Pengendalian lingkungan hidup.
- k. Pelayanan pertahanan.

- l. Pelayanan kependudukan dan catatan sipil.
- m. Pelayanan administrasi umum pemerintahan.
- n. Pelayanan administrasi penanaman modal.
- o. Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya, dan
- p. Urusan wajib lainnya yang diamatkan oleh
- q. Peraturan Perundang-undangan.

Salah satu tuntutan yang dirasakan pemerintahan di era globalisasi reformasi pelayanan publik, yaitu tuntutan masyarakat terhadap kualitas yang diterima oleh pemerintah. Tuntutan masyarakat yang dirasakan tidak berlebihan oleh karena selama paradigma melayani birokrasi pemerintahan pada kenyataannya berbalik menjadi paradigma dilayani. Hal ini seperti terlihat panjangnya jalur yang harus ditempuh untuk kegiatan (prosedur kerja yang berbelit belit) terkesan masih dijumpai lemahnya pengawasan, serta kurangnya sarana dan prasarana. Berbagai permasalahan publik yang terjadi di Indonesia mengharuskan pemerintah selaku unsur pemberi pelayanan publik harus melakukan berbagai pembaharuan dalam upaya untuk terus dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tersebut tidak hanya berbicara tentang kualitas dari pelayanan publik akan tetapi juga harus membahas tentang kualitas dari suatu pelayanan publik itu sendiri, hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan fungsi yang hakiki dari suatu pemerintahan sejak dari awal.

Realita ini memerlukan perhatian dari aparat pemerintah, khususnya agar segala kekurangan yang dirasakan masyarakat tersebut bisa diatasi sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan prima.

Dari beberapa pelayanan wajib yang diserahkan pada daerah tersebut adalah bidang pelayanan kependudukan dan catatan sipil untuk dapat dilaksanakan urusan pemerintah tersebut, maka pemerintah daerah melalui Pasal 10 ayat 3 UU No. 32 Tahun 2004, untuk membentuk organisasi dan perangkat daerah berupa Dinas, Badan, Kecamatan, dan Desa.

Sehubungan dengan tugas maka Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir berdasar Perda No. 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, maka dibentuklah suatu dinas yang menangani bidang kependudukan dan catatan sipil.

Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan tugas pokok dan melaksanakan kebijakan daerah melalui Pasal 21 Perda Rokan Hilir No. 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan Pemerintah Kabupaten berdasarkan asas otonomi dan pembantuan dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Selanjutnya Berdasar Pasal 18 Susunan Organisasi Perda Rokan Hilir No. 12 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi, Kedudukan dan

Tugas Pokok Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir, susunannya yaitu:

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris;
 1. Kassubag Umum dan Kepegawaian;
 2. Kassubag Keuangan;
 3. Kassubag Perencanaan;
- c. Kelompok Jabatan Fungsional;
- d. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
 1. Kasi Identitas Penduduk;
 2. Kasi Pindah Datang Penduduk;
 3. Kasi Pendataan Penduduk;
- e. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil;
 1. Kasi Kelahiran;
 2. Kasi Perkawinan dan Perceraian;
 3. Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- f. Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
 1. Kasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 2. Kasi Pengolahan dan Penyajian Data;
 3. Kasi Tata Kelola dan SDM TIK;
- g. Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
 - 1) Kasi Kerjasama;
 - 2) Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - 3) Kasi Inovasi Pelayanan;

Pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil yaitu:

1. Penerbitan KK.
2. Penerbitan KTP.
3. Catatan Sipil
4. Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD)
5. Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN)
6. Surat Keterangan Datang Keluar Negeri (SKDLN)

Dokumen kependudukan seperti KTP, KK, Akta Kelahiran/Kematian, dan Akta Perkawinan/Perceraian , wajib dimiliki penduduk Indonesia.

Dokumen kependudukan ini mempunyai kekuatan hukum yang mengikat secara perdata bagi pemiliknya. Misalnya Akta Kelahiran, menunjukkan hubungan perdata dari pemiliknya dengan orang tuanya demikian pula denganm dokumen pendudukan lainnya. Kepemilikan dokumen ini selain memiliki kekuatan legal, juga dapat digunakan untuk memperoleh pelayanan sosial dasar yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Sementara bagi pemerintah, kepemilikan dokumen kependudukan bermanfaat dalam melakukan kegiatan pengadminirsian penduduk berdasarkan hak legalnya serta memperkuat database penduduk dan pelayanan publik.

Kartu Keluarga merupakan salah satu dari dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh keluarga yang menjadi fokus penelitian. Kartu Keluarga menunjukkan hubungan kekerabatan antara kepala keluarga dan anggota keluarganya. Untuk menghindari kepala keluarga ganda, maka perempuan bisa menjadi kepala keluarga karena status perkawinannya, janda atau karena jadi istri kedua, ketiga, maupun keempat, dari seorang laki-laki, sedangkan suaminya hanya menjadi kepala keluarga dari salah satu istrinya sesuai kesepakatan dalam keluarga tersebut.

Seorang kepala keluarga bertanggung jawab atas anggota keluarga. Kartu Keluarga (KK) merupakan kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga seperti, umur, jenis kelamin, status perkawinan, kegiatan, pekerjaan, status kecacatan dan lainnya.

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga (UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan).

Kartu Keluarga dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh kepala keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan/Desa. Kartu Keluarga adalah dokumen milik Pemda Provinsi Setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, merubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga.

Setiap terjadi perubahan karena Mutasi Data dan Mutasi Biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah atau Kepala Desa dan akan diterbitkan KK yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

Fungsi dari Kartu Keluarga adalah untuk database warga negara Indonesia sebagai dasar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran dan surat penting lainnya.

Menurut Ndraha (2003:6) mendefinisikan arti pemerintahan adalah orang-orang yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan yang diperintah.

Sejalan dengan hal diatas, Ndraha (2005:25) juga menjelaskan bahwa fungsinya objektif sedangkan tugas bersifat subjektif adapun fungsi pemerintahan ada 3 yaitu:

1. Fungsi pembangunan.
2. Fungsi pemberdayaan.
3. Fungsi pelayanan.

Pentingnya mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah karena prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik maupun sipil oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kepentingan pelanggan secara memuaskan, keberadaan, pemerintah itu diakui dan mendapat legitimasi serta kepercayaan dari masyarakatnya.

Selanjutnya menurut Moenir (2003:93) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka prwujudan perwujudan pelayanan yang dirambahkan yaitu:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah ke suatu permintaan.
3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan maka diberitahukan sehingga orang tidak menunggu suatu yang tidak menentu.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan (PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik).

Menurut keputusan PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 standar pelayanan sekurang-sekurangnya meliputi:

1. Persyaratan yaitu syarat (dokumen/barang atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan teknis atau administratif .
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan baku bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Jangka waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus pelayanan.
5. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan.

6. Penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu tata cara pengaduan dan tindak lanjut.
7. Dasar Hukum yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana/fasilitas yaitu Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
9. Kompetensi pelaksana yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
10. Pengawasan internal yaitu Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
11. Jumlah pelaksana yaitu Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan yaitu Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yaitu Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelayanan yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Tujuan standar pelayanan menurut PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014, adalah adanya standar kepastian bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan, sekaligus sebagai alat ukur dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat.

Kemudian para pemberi layanan dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada prinsip standar pelayanan publik yang dijelaskan dalam PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 yaitu,

1. Sederhanana
Standar pelayanan harus mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur dengan prosedur yang jelas.
2. Partisipatif
Penyusunan standar pelayanan harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.
4. Berkelanjutan
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Kadilan
Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat.

Berdasarkan PERMENPAN No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan maka oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dibuatlah Standar Operasional Prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerbitan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupten Rokan Hilir adalah:

1. Persyaratan Pembuatan Kartu Keluarga

- a. Syarat-syarat pembuatan KK Baru adalah:
 - a) Izin tinggal tetap bagi orang asing;
 - b) Fotokopi atau menunjukkan kutipan Akta Nikah/Perkawinan;
 - c) Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; atau
 - d) Surat Keterangan Datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi warga negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
- b. Syarat-syarat perubahan KK (tambah kelahiran)
 - a) KK lama; dan
 - b) Kutipan Akta Kelahiran.
- c. Syarat-syarat perubahan KK karena perubahan anggota keluarga untuk menumpang kedalam KK bagi penduduk Warga Negara Indonesia.
 - a) KK lama;
 - b) KK yang akan ditumpangi;
 - c) Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan/atau
 - d) Surat Keterangan Datang dari luar negeri bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.
- d. Syarat-syarat perubahan Kartu Keluarga karena penambahan anggota keluarga bagi orang asing yang memiliki izin tinggal tetap untuk menumpang kedalam Kartu Keluarga Warga Negara Indonesia atau orang asing.
 - a) KK lama atau KK yang ditumpangi;
 - b) Paspor;
 - c) Izin tinggal tetap; dan
 - d) Surat Keterangan Catatan Kepolisian bagi orang asing tinggal tetap;

- e. Syarat-syarat perubahan Kartu Keluarga karena pengurangan anggota keluarga bagi KK orang asing yang memiliki izin tinggal tetap.
 - a) KK lama;
 - b) Surat Keterangan Kematian; atau
 - c) Surat Keterangan Pindah/Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- f. Kartu Keluarga hilang atau rusak bagi penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap
 - a) Surat Keterangan dari Kepala Desa atau Lurah;
 - b) KK yang rusak;
 - c) Fotokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga; atau
 - d) Dokumen keimigrasian bagi orang asing.

Selanjutnya mekanisme pengurusan Kartu Keluarga adalah pemohon meminta surat pengantar dari RT Setempat, kemudian surat pengantar tersebut diteruskan ke RW untuk mendapat stempel RW, selanjutnya pemohon yang akan mengajukan permohonan Kartu Keluarga. Dengan cara pemohon mengisi formulir Surat pengantar dari Kepala Desa (formulir F1-06), pengisiannya harus sesuai dengan biodata anggota keluarga dibantu oleh petugas desa/kelurahan/(sekdes/kelurahan) untuk pengisian nomor KK dan NIK berpedoman pada buku induk.

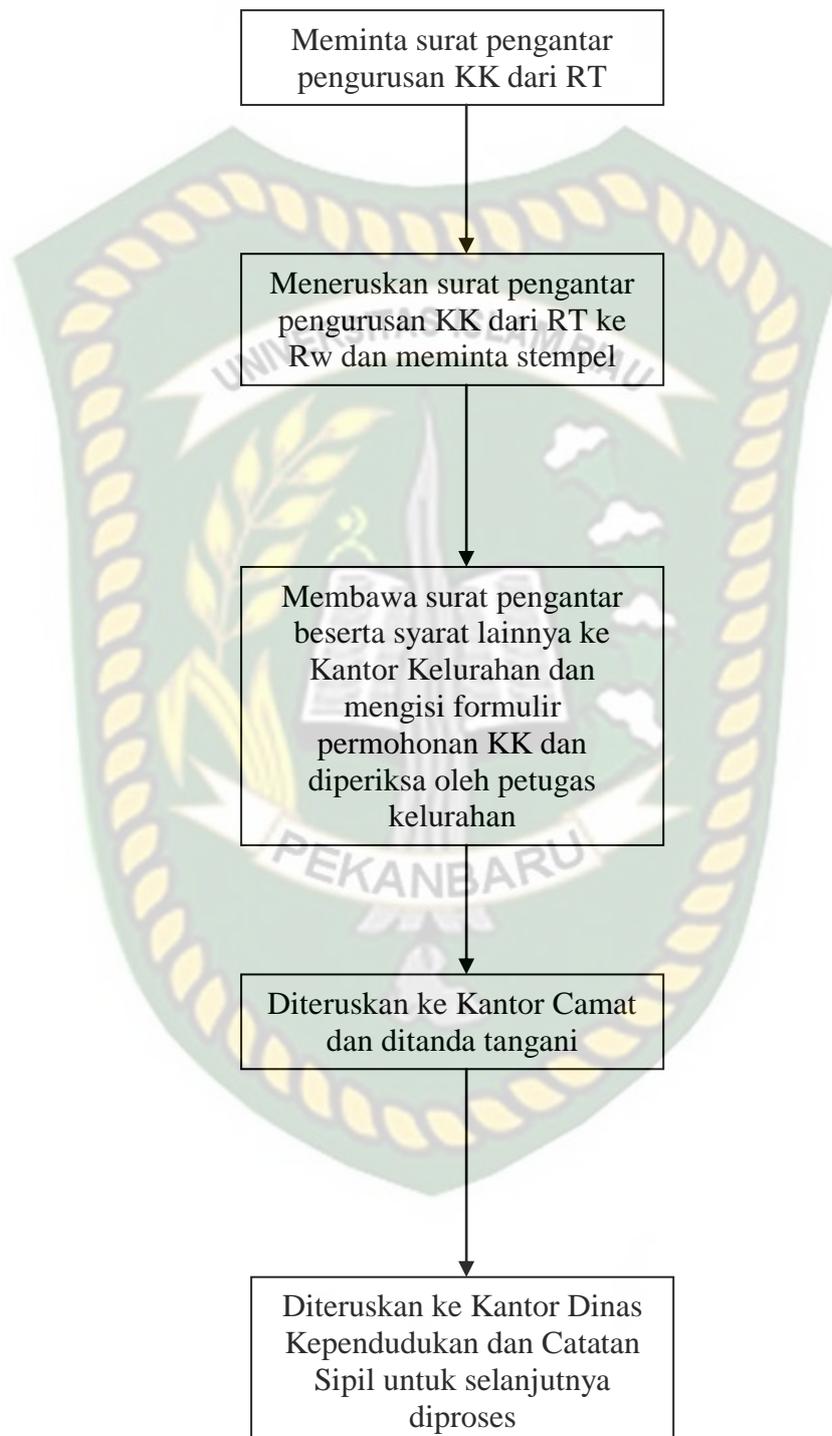
Petugas Desa/Kelurahan (Sekdes/Perangkat Desa) meneliti dan memeriksa kebenaran surat bukti keterangan yang dimiliki oleh penduduk, sehingga dianggap benar dan memenuhi syarat, petugas desa atau kelurahan meneruskan kepada kepala desa/kelurahan untuk ditandatangani formulir biodata penduduk (F-1.01) dan formulir permohonan KK baru (F-1.06), kemudian pemohon langsung membawa ke kantor Camat untuk ditandatangani oleh Camat sebagai pengantar. Selanjutnya dibawa ke kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memverifikasi dan memvalidasi data dari pemohon setelah benar dan valid petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Operator) melakukan perekaman dalam database kependudukan selanjutnya baru dilakukan percetakan dan penandatanganan Kartu Keluarga oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kepala keluarga. Proses pembuatan Kartu Keluarga paling lambat dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak pemohon KK masuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Bagan I.1: Alur proses pengurusan Kartu Keluarga.



2. Mekanisme Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

Bagan I.2: Alur proses penerbitan KK di Kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



Sumber Kantor Disdukcapil Rokan Hilir 2019

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pengurusan kartu keluarga (KK) terhitung 7 – 14 hari kerja jika persyaratan lengkap

4. Biaya Penerbitan Kartu Keluarga

Biaya pengurusan Kartu Keluarga tidak dikenakan biaya atau gratis.

Dibawah ini data masyarakat yang mengurus pembuatan KK selama tahun 2018 di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel I: Jumlah masyarakat yang telah mengurus KK selama tahun 2018.

No	Kec.	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Bagan Senembah	55	22	100	14	27	78	50	19	21	50	70	22
2	Bangko	70	42	34	12	70	50	35	50	24	100	45	78
3	Bangko Pusako	112	15	12	8	43	34	46	22	29	43	35	43
4	Batu Hampar	35	11	60	53	67	32	12	53	11	52	20	23
5	Kubu	92	70	66	12	112	20	22	10	60	17	23	58
6	Kubu Babusalam	73	87	5	10	54	18	35	21	33	50	45	11
7	Pasir Limau Kapas	21	35	76	18	66	48	42	20	85	44	65	10
8	Pekai tan	12	6	18	10	73	46	19	12	49	38	66	32
9	Pujud	43	20	12	15	17	50	65	31	21	50	33	45
10	Rantau Kopar	19	34	9	20	85	32	49	12	34	22	43	44
11	Rimba Melintang	27	56	34	21	22	68	34	45	16	24	50	61
12	Spg. Kanan	33	29	44	36	39	24	25	63	22	54	12	16
13	Sinaboi	11	37	7	15	16	33	18	34	21	32	44	56
14	Tanah Putih	60	11	53	50	45	50	21	30	38	23	32	23
15	Tanah Putih Tanjung Melawan	25	44	42	45	24	21	17	25	21	35	19	35
Jumlah		688	519	572	339	760	604	490	447	485	634	602	557

Sumber Kantor disdukcapil Rokan Hilir, 2018.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberi pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dibantu oleh UPTD yang berada dikecamatan sebagai perpanjangan tangan pemerintah.

Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dipimpin oleh seorang kepala UPTD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

UPTD Kependudukan dan Catatan Sipil dikecamatan memiliki tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjang dinas yang memiliki wilayah kerja di kecamatan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat telah membangun kantor UPTD di beberapa tempat.

Meskipun telah dibangun UPTD di kecamatan masyarakat yang melakukan pengurusan KK masih mengalami permasalahan, yakni dari segi waktu pembuatan KK tidak jelas kapan selesainya, ini dikarenakan UPTD dalam pemrosesan KK masih menunggu jumlah masyarakat yang melakukan permohonan pembuatan KK telah banyak setelah itu baru akan dibawa ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas. Hal inilah yang membuat masyarakat yang hendak membuat KK langsung mengurus Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Layanan *Civil* adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban. Bayi dalam kandungan wajib dilindungi oleh pemerintah, walaupun sang bayi tidak (belum) dapat dibebani suatu kewajiban. Tatkala ia lahir, pemerintah wajib mengetahui kelahirannya melalui pemberian akte kelahiran, tanpa diminta, dan seharusnya tanpa dibayar, layanan *Civil* tidak diperjual-belikan (diperdagangkan) dipasar, penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban Pemerintah (Ndraha, 2003:46).

Selanjutnya Moenir (2003:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.

- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Keempat itulah yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat, sehingga dapat berdampak positif dalam meningkatkan minat masyarakat dalam pengurusan tersebut.

Namun dari pengakuan beberapa masyarakat Kabupaten Rokan Hilir dalam pengurusan KK terdapat fenomena yaitu:

1. Rumitnya pengurusan KK.
2. Waktu penerbitan KK yang relatif lama.

Berdasar penelitian yang telah dilakukan terhadap studi kasus mengenai kualitas pelayanan pengurusan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir terdapat masalah keterlambatan dalam pengeluaran kartu keluarga tersebut karena terdapat beberapa kendala yang menjadi indikasi keterlambatan yakni terdapat gangguan teknis saat pemerosesan.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui kendala apa saja yang dan apakah prosedur pelayanan sudah sesuai ketentuan Prundang-undangan yang berlaku dalam bentuk penulisan karya ilmiah dengan Judul: Kualitas Pelayanan Pengurusan

Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas serta fenomena gejala tentang pelayanan pengurusan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah **Bagaimana Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dan apa saja hambatan yang membuat pelayanan tidak maksimal?**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dari penelitian yang dilakukan penulis adalah:

- a. Untuk menganalisis dan menjelaskan tentang kualitas pelayanan pengurusan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam proses pengurusan kartu keluarga hingga kartu keluarga bisa diterbitkan.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan penulis berguna untuk:

1. Memberikan sumbangan atau lebih menyempurnakan teori-teori ilmu pemerintahan, terutama dalam pelayanan kartu keluarga di Kantor Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

2. Diharapkan penelitian ini dapat jadi masukan bagi Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Berdasarkan latar belakang masalah konsep pada penelitian ini maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli dan teori sesuai dengan tujuan penelitian sebagai landasan atau tolak ukur dalam menjabarkan maupun menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Untuk memperjelas konsep penelitian, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan dihubungkan pada permasalahan yang akan dibahas guna mendapatkan hasil yang baik.

1. Konsep Pemerintahan

Menurut Syafie (2003;4) secara etimologi pemerintah adalah melakukan pekerjaan menyuruh yang berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan dan keharusan.

Menurut Ndraha (2003;6) pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan sipil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah.

Selanjutnya Menurut Ndraha (2003;5) pemerintah adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan sipil.

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara, dan yang menjalankan pemerintahan disebut pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid dalam skripsi Zahera (2014;13) antara lain:

1. Menjamin keamanan negara dari segi kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga masyarakat menjamin agar perubahan temperatur yang terjadi dalam masyarakat dapat berlangsung damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tak mungkin dikerjakan oleh lembaga non-pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.

7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Kemudian mengenai konsep pemerintahan menurut Ndraha (2003;74-75) adalah sebagai berikut:

1. Badan Publik, yaitu badan yang bertanggung jawab dalam sebagian atau seluruh rute providing suatu jasa atau layanan melalui otorisasi atau privatisasi.
2. Pemerintah dalam arti terluas, adalah sebagai lembaga negara seperti yang diatur dalam UUD 1945.
3. Pemerintah dalam arti luas, sebuah lembaga negara yang oleh konstitusi negara yang bersangkutan disebut pemegang kekuasaan pemerintahan. Hal ini terdapat di Indonesia misalnya di UUD 1945; kekuasaan pemerintahan meliputi fungsi legislatif dan fungsi eksekutif bahkan kepada presiden dilimpahkan "*Concentration of Power and Responsibility.*"
4. Pemerintah dalam arti sempit, yaitu lembaga negara yang memegang kekuasaan eksekutif saja.
5. Pemerintah dalam arti tersempit, yaitu lembaga negara yang memegang fungsi birokrasi. Birokrasi adalah aparat pemerintah yang diangkat atau ditunjuk dan bukan dipilih atau terpilih melalui pemilihan oleh lembaga perwakilan. Birokrasi dapat dianggap setara dengan, tetapi lebih luas ketimbang pabrik pada perusahaan.

6. Pemerintah dalam arti pelayan diambil dari konsep *Civil Servant*.
Disini pemerintah dianggap sebagai sebuah warung (toko) dan pemerintah adalah pelayan yang melayani pelanggan (pembeli).
7. Pemerintah dalam konteks Ilmu Pemerintahan adalah semua lembaga yang dianggap mampu (*normative*) atau secara empiris memproses jasa publik dan layanan sipil.

Selanjutnya menurut Ndraha Konsep Pemerintahan dibagi lagi yaitu:

a. Konsep Pemerintah Daerah, berbeda dengan Pemerintah Pusat yang dianggap mewakili negara, pemerintah daerah dianggap mewakili masyarakat, karena daerah adalah masyarakat hukum yang tertentu batas-batasnya berdasar hak otonominya. Berdasarkan hak otonomi tersebut terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah yaitu:

- **Asas Desentralisasi**, yang secara garis besar menurut beberapa ahli adalah Pelimpahan kekuasaan dan kewenangan dari pusat ke daerah yang bersifat otonom dapat melaksanakan pemerintahannya sendiri tanpa intervensi dari pusat.

Pelaksanaan Desentralisasi di Indonesia telah membawa wacana baru. Berbagai tugas pembangunan, termasuk pembangunan kependudukan ada pada pemerintah daerah. Oleh sebab itu studi kependudukan perlu dipahami. Menurut David A, Plane dan Peter A. Rogerson (1994) studi

kependudukan menyangkut banyak aspek dengan melibatkan penelitian dibidang demografi (ilmu kependudukan), geografi ekonomi, perencanaan, sosiologi, matematika dan ekologi. Aspek-aspek tersebut berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan dan perubahan struktur penduduk.

Studi demografi lebih menekankan analisis jumlah, persebaran territorial dan pertumbuhan serta perubahan struktur penduduk yang disebabkan oleh fertilitas dan kesehatan reproduksi, mortalitas dan morbiditas serta mobilitas vertical maupun horizontal.

Sedangkan studi kependudukan adalah salah satu ilmu multidisiplin yang lebih populer sebagai ilmu antar bidang. Ilmu lain yang banyak digunakan adalah sosiologi, ekonomi, biologi, statistika, matematika, politik, geografi sosial dan manajemen. James T Fawcett (1984) menegaskan bahwa studi kependudukan mempunyai kaitan dengan banyak disiplin akademi dan minat professional. Luasnya bidang studi kependudukan berikut memberikan garis penuntun dalam studi yang dilakukan. Lebih lanjut dikatakan penelitian kependudukan terdiri dari studi-studi tentang hakikat, sebab akibat dari karakteristik dan dinamika penduduk serta perkembangan data dasar metode dalam analisis kependudukan. Faktor faktor fisik, biologi, psikologi,

kultural, ekonomi, sosial, geografi, historis dan politis dapat dirangkum dalam studi kependudukan.

- **Asas Sentralisasi**, yakni penyerahan kekuasaan dan wewenang pemerintahan sepenuhnya kepada Pemerintah Pusat.
 - **Asas Dekonsentrasi**, yaitu pendelegasian wewenang Pusat kepada Daerah yang bersifat menjalankan peraturan-peraturan dan keputusan Pusat lainnya yang tidak berbentuk peraturan, yang tidak dapat berprakarsa menciptakan peraturan dan / membuat keputusan bentuk lainnya untuk kemudian dilaksanakan sendiri.
 - **Asas Tugas Pembantuan**, yaitu tugas untuk ikut melaksanakan peraturan perundang-undangan bukan saja yang ditetapkan Pusat tetapi juga Pemerintah daerah di atasnya.
- b. **Konsep Pemerintahan Wilayah**, pemerintah dalam arti ini dikenal dalam negara yang menggunakan asas dekonsentrasi dan desentralisasi, contohnya Indonesia dibawah UU No. 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Pemerintahan di daerah. Kekuasaan (urusan) pusat di daerah dikelola pemerintah wilayah.
- c. **Konsep Pemerintah Dalam Negeri**, konsep ini berasal dari tradisi Pemerintah Belanda (binnelandsbestuur, BB, Pamong Raja).

2. Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang dan atau organisasi baik langsung maupun tak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasalong, 2007;128).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut keputusan PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 standar pelayanan sekurang-sekurangnya meliputi::

1. Persyaratan yaitu syarat (dokumen/barang atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan teknis atau administratif .
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan baku bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Jangka waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus pelayanan.
5. Produk pelayanan yaitu hasilpelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan.

6. Penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu tata cara pengaduan dan tindak lanjut.
7. Dasar Hukum yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
8. Sarana dan prasarana/fasilitas yaitu Sarana, prasarana, dan fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
9. Kompetensi pelaksana yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
10. Pengawasan internal yaitu Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
11. Jumlah pelaksana yaitu Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan yaitu Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yaitu Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelayanan yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Kemudian para pemberi layanan dalam memberikan pelayanan harus mengacu kepada prinsip standar pelayanan publik yang dijelaskan dalam PERMENPAN RB No. 15 Tahun 2014 yaitu,

1. Sederhanana
Standar pelayanan harus mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur dengan prosedur yang jelas.
2. Partisipatif
Penyusunan standar pelayanan harus melibatkan masyarakat dan pihak terkait.
3. Akuntabel
Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.
4. Berkelanjutan
Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi
Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan
Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan dapat menjangkau semua masyarakat.

Dalam KEPMENPAN No. 3 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan pada:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dngan benar , tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara layanan publik dan pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kera dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, dan rapi, lingkungan yang rapi dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir yang luas, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selanjutnya Moenir (2003;47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Keempat itulah yang menjadi dambaan setiap orang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat, sehingga dapat berdampak positif dalam meningkatkan minat masyarakat dalam pengurusan tersebut.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono (2001;51-52) adalah pemberian jasa oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (PERMENPAN No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik).

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang penting, yaitu:

- a. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada perbuatan atau tindakan yang berikutnya.
- b. Faktor aturan menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
- c. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hierarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan berfungsi masing-masing bagian

sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta pengembangan organisasi.

- d. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.
- e. Faktor keterampilan dan kemampuan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja mengadakan pendidikan dan pelatihan khusus pegawai.
- f. Faktor sarana dan pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.

Selanjutnya Moenir (2003;93) mengatakan sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang ditambahkan yaitu:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dengan artian tanpa hambatan yang kadang kala dibuat oleh petugas .
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu sindiran atau kata lain semacam itu yang nadanya mengarah akan permintaan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tanpa pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tak dapat dielakkan hendaknya

dibertahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Pedoman tersebut diatas diharapkan dapat digunakan untuk menganalisis pengaturan kebijakan operasional pelayanan umum berbagai instansi pemerintahan juga dimaksudkan pula sebagai upaya memacu mencapai sasaran pembangunan sector aparatur negara.

Pelayanan akan dapat dilaksanakan dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dengan pihak yang dilayani guna dapat memenuhi kebutuhan masing-masing.

Adapun pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok orang, dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan untuk mendapatkan hasil yang diterapkan, tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas pada saat pelayanan perlu adanya seseorang pemimpin yang bertujuan mengamati pelayanan administrasi. Proses administrasi agar semua rencana negara terlaksana dengan baik

Menurut Sutopo dalam Napitupulu (2003;41), bahwa memberikan pelayanan pada masyarakat adalah tugas pokok pemerintah yang penting,

Oleh sebab itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayan masyarakat (*public servant*).

Dengan adanya suatu pelaksanaan pelayanan administrasi maka pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan seorang pegawai dapat terlaksana dengan baik, karena pegawai dan karyawan adalah petugas pelayanan yang langsung berhadapan dengan masyarakat yang membutuhkan jasa berupa pelayanan.

Jadi, perbedaan antara jasa publik dan layanan sipil terletak pada satu hal, yaitu pembayaran. Masyarakat membayar tiket angkutan, karcis tol, tiket pesawat, tahanan telepon, lampu penerangan jalan dan sebagainya semata-mata karena melalui pembayaran itu pemerintah dapat memproduksi jasa yang sama untuk kelompok masyarakat lainnya.

4. Pelayanan Sipil

Civil service semula diartikan sebagai suatu cabang *public service*, menyangkut semua fungsi pemerintahan diluar *armed service* seiring dengan perkembangan masyarakat, ilmu pengetahuan, setiap disiplin memakai konsep-konsep itu dalam konteks yang berbeda-beda, sehingga setiap pemakaian mempunyai konteks yang berbeda-beda pula. Penggunaan *term civil* dalam pelayanan sipil masih dapat diperdebatkan; ada yang mengusulkan penggunaan kata *civic* (bukan *civics*) namun untuk seterusnya didalam ilmu pemerintahan digunakan istilah pelayanan *civil*. (Ndraha, 2003:46)

Selanjutnya menurut Ndraha (203:46) layanan sipil adalah hak kebutuhan dasar dan kebutuhan setiap orang lepas dari kewajiban, misalnya akte kelahiran, ktp, paspor, ijin-ijin, surat kementerian, dan lain-lain. Layanan sipil tidak diperjualbelikan penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah.

Layanan sipil mempunyai konten yang luas sekali. Sebagai contoh, layanan sipil menurut UUD 1945 adalah:

1. Semua nilai yang terdapat didalam pembukaan UUD 1945.
2. Hak sebagai suveright.
3. Kebebasan memilih.
4. Hak berotonomi.
5. Keadilan.
6. Kebersamaan.
7. Kepastian hukum.
8. Hak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan.
9. Kemerdekaan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat.
10. Kemerdekaan memeluk agama.
11. Hak mendapat pengajaran.
12. Pemajuan kebudayaan.
13. Hak akan kemakmuran.
14. Pemeliharaan fakir miskin dan anak terlantar.

Pelayanan sipil tidak boleh diprivatisasikan. Provider layanan sipil diatas adalah setiap unit kerja publik, baik yang terdapat di jajaran

eksekutif, legislatif, yudikatif maupun yang lainnya, bahkan organisasi lain secara organisasional berada diluar pemerintah tetapi tugasnya berkaitan dengan kemanusiaan dan alam praktik sehari-hari berfungsi sebagai mitra kerja pemerintah seperti Komnas HAM, LBH, YLKI, dan sebagainya, (seharusnya) termasuk termasuk dalam kelompok ini. (Ndraha, 2003:47)

Pelayanan yang diberikan pemerintah dengan demikian merupakan aktivitas birokrasi pemerintah yang sifatnya regulatif (pengaturan), bersifat penyediaan barang publik dan bersifat pemberdayaan masyarakat. Bentuk pelayanan yang bersifat pengaturan misalnya, pembuatan KTP, KK, Ijin Usaha, dan Ijin Mendirikan Bangunan. Pelayanan yang pemberdayaan masyarakat misalnya, kesehatan, pendidikan, keamanan, dan ketertiban serta perlindungan masyarakat.

Tanpa kepuasan pelanggan, transaksi dan belanja yang berkelanjutan hanyalah mimpi yang tak pernah akan terwujud. Akan tetapi disektor pemerintahan secara etis tidak ada tujuan selain dari kepuasan masyarakat sebagai pelanggan atau sebagai orientasi pelayanannya. Kalau setiap aktifitas harus bermuara pada satu tujuan tertentu, tujuan akhir (*the ultimate goal*) itu adalah kepuasan pelanggan itu sendiri. Kalaupun harus ada tujuan lebih jauh, tujuan itu adalah tujuan hidup bersama yang lebih baik, lebih makmur dan sejahtera. (Napitupulu, 2012:204)

Jadi pelayanan sipil adalah pelayanan yang harus diberikan secara gratis kepada seluruh masyarakat karna melalui layanan sipil pemerintah menunjukkan eeksistensinya sebagai pihak yang melidungi dan mengayomi. Layanan sipil diberikan sesuai dengan kondisi pihak yang membutuhkan layanan, bukan sesuai dengan kemampuan pemerintah. Pengenalan terhadap kondisi pihak yang dilayani memerlukan seni tersendiri. Karena itu, para plaku pemerintahan adalah artis dan aktor yang memahami seni pelayanan.

5. Konsep Kependudukan

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Republik Indonesia 1945, pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan atau warga negara Indonesia yang berada diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan:

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

2. Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. Warga negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang asing yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara Indonesia.
4. Orang asing adalah orang bukan warga negara Indonesia
5. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri
6. Penyelenggara adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam administrasi kependudukan.
7. Instansi pelaksana adalah Pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.
8. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil.
9. Data kependudukan adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
10. Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
11. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP, atau surat keterangan kependudukan lainnya yang meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
12. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
13. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
14. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
15. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
16. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang pada instansi

pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

17. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi, kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.
18. Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal diwilayah NKRI dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
19. Izin Tinggal Tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal menetap diwilayah NKRI sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
20. Petugas registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan didesa/kelurahan atau nam lainnya.
21. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
22. Data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaanya.
23. Kantor Urusan Agama Kecamatan, selanjutnya disingkat KUAKec, adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk beragama Islam.
24. Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disingkat UPT Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja ditingkat kecamatan yang bertanggung jawab pada Instansi Pelaksana.
(Undang-undang RI No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan).

F. Kerangka Pikir

Berdasarkan dari variabel penelitian “Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir” kemudian diukur dari acuan dari beberapa teori yang dijadikan indicator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penaksiran makna dan

maksud penelitian. Kerangka Pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Judul: Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.



Sumber: Modifikasi Penulis 2019

B. Konsep Operasional Variabel

Untuk memudahkan dalam menganalisa masalah ini dan untuk menghindari kesalahan penafsiran mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, maka dibuatlah konsep operasionalnya sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.
2. Pelayanan sipil adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir kepada masyarakat yang melakukan pengurusan kartu keluarga sesuai dengan hak, kebutuhan dasar, dan tuntutan setiap orang lepas dari suatu kewajiban.
3. Kartu Keluarga yang selanjutnya disingkat KK, kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga.
4. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan baku bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
5. Jangka waktu pelayanan yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.

6. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus pelayanan.
7. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan.
8. Penanganan pengaduan saran dan masukan yaitu tata cara pengaduan dan tindak lanjut.
9. Kompetensi pelaksana yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
10. Pengawasan internal yaitu Sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
11. Jumlah pelaksana yaitu Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan yaitu Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi/UPP sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yaitu Dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.

14. Evaluasi kinerja pelayanan yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

C. Operasional Variabel

Adapun Operasional variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel II: Operasional variabel penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Pelayanan	1. Prosedur Pelayanan	a. Persyaratan pemohon atau masyarakat. b. Diserahkan kepada petugas loket. c. Diverifikasi petugas pendaftaran. d. Divalidasi Kasi informasi kependudukan. e. Diserahkan ke operator untuk di scan dan di print out. f. Diserahkan ke Kasubbag informasi kependudukan untuk di paraf. g. Ditanda tangani oleh Kadis.	Ordinal
		2. Waktu penyelesaian.	Ketepatan waktu.	Ordinal
		3. Biaya Penyelesaian.	a. Dikenakan biaya. b. Tidak dikenakan biaya	Ordinal
		4. Produk pelayanan.	a. Tidak salah pengetican; NIK, Nama, Tempat Tanggal lahir b. Banyak kesalahan	Ordinal

(PERMEN-PAN RB Nomor 15 Tahun 2014)		Dalam pengetikan; NIK, Nama, Alamat, tempat dan tanggal lahir.	
	5.Sarana dan prasarana	a. Ketersediaan tempat tunggu. b. Kelengkapan peralatan.	Ordinal
	6.Kompetensi petugas pemberi pelayanan	a. Kehadiran pegawai. b. Pengetahuan pegawai.	Ordinal
	7.Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Penanganan cepat b. Saran dan masukan tepat	Ordinal
	8.Jaminan pelayanan	a. Data personal tersimpan dengan baik. b. Dijaga kerahasiannya dari pihak luar	Ordinal

Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

D. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, maka dilakukan pengukuran terhadap masing masing indikator sebagai berikut:

Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pegawai berada pada nilai $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pegawai berada pada nilai 34-66%.

Kurang Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi pegawai berada pada nilai $\leq 1-33\%$.

a. Prosedur pelayanan dikatakan:

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan prosedur penyelesaian dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan prosedur penyelesaian cukup baik atau berada 34-66%.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan prosedur penyelesaian dengan tidak baik atau berada $\leq 33-1\%$.

b. Waktu penyelesaian dikatakan:

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

memberikan waktu penyelesaian dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan waktu penyelesaian cukup baik atau berada 34-66%.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan waktu penyelesaian tidak baik atau berada $\leq 33-1\%$.

c. Biaya pelayanan dikatakan:

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan waktu biaya pelayanan yang sama dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan waktu biaya pelayanan yang sama cukup baik atau berada 34-66%.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan waktu biaya pelayanan yang sama tidak baik atau berada $\leq 33-1\%$.

d. Produk pelayanan dikatakan:

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan produk pelayanan dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan produk pelayanan cukup baik atau berada 34-66%.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan produk pelayanan tidak baik atau berada $\leq 33-1\%$.

e. Sarana dan Prasarana dikatakan:

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

memberikan kelengkapan sarana dan prasarana cukup baik atau berada 66-33%.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan kelengkapan sarana dan prasarana kurang baik atau berada $\leq 33-1\%$.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dikatakan

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan berkompentensi dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan berkompentensi cukup baik atau berada 66-34%.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan berkompentensi kurang baik atau berada $\leq 33-1\%$.

g. Penanganan pengaduan dan masukan dikatakan

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

memberikan penanganan pengaduan baik atau berada $\geq 67-100\%$

Cukup baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan penanganan pengaduan cukup baik atau berada $66-34\%$.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan penanganan pengaduan kurang baik atau berada $\leq 33-1\%$.

h. Jaminan Pelayanan dikatakan

Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan jaminan pelayanan baik atau berada $\geq 67-100\%$.

Cukup Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan jaminan pelayanan cukup baik atau berada $\geq 66-34\%$.

Kurang Baik : Apabila pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberikan jaminan pelayanan kurang baik atau berada $\geq 66-34\%$

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data serta membahas hasil penelitian ini adalah:

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey deskriptif, yaitu mengumpulkan data dan informasi melalui teknik pengumpulan data kemudian dianalisis dan digambarkan sesuai dengan kenyataan yang ditemui dilapangan. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengukur secara cermat mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan memprioritaskan kuisioner sebagai alat pengumpulan data.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Alasan penulis meneliti di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah berdasarkan fungsi dari instansi ini yakni sebagai pelayanan bagi masyarakat dibidang administrasi dan

kependudukan guna pendataan identitas dan karena kemudahan mengambil data, kemudian penulis juga ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah anggota sekelompok orang, kejadian atau objek yang telah dirumuskan secara jelas atau kelompok lebih besar yang menjadi sasaran generalisasi dan proses penalaran yang bertolak dari fenomena individual menuju kesimpulan umum (Tanidreja 2011:33). Populasi yang dimaksud tersebut yaitu Kepala Dinas dan Pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang berperan dalam pelayanan pengurusan Kartu Keluarga atau KK. Serta masyarakat yang sekaligus dijadikan sampel penelitian ini.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang penulis gunakan dalam penelitian ini, untuk pegawai Kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, menggunakan teknik wawancara yaitu dengan bertanya langsung kepada salah seorang pegawai kantor yang merupakan kenalan penulis. Sedangkan untuk masyarakat yang melakukan pengurusan kartu keluarga karena jumlahnya relatif besar maka metode yang digunakan adalah *Accident Sampling* yaitu teknik sampel berdasarkan kebetulan yakni siapa saja yang sudah selesai melakukan pengurusan KK dan bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila orang yang ditemui cocok sebagai sumber data. Sugiyono (2005:93-97).

Kuisisioner Peneliti ini diberikan kepada masyarakat yang sudah selesai melakukan pengurusan Kartu Keluarga dan secara kebetulan bertemu dengan peneliti dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir selama satu minggu/5 hari kerja dari jam 9 s/d 4 sore.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh penulis dari pengamatan dilapangan artinya data yang diperoleh dengan cara penelitian langsung dilapangan yaitu dengan cara observasi atau pengamatan langsung dilapangan guna mendapatkan data yang sebenarnya terhadap masalah penelitian. Adapun data primer tersebut:

1. Data identitas responden.
2. Data tentang indikator penelitian, yaitu:
 - a. Persyaratan.
 - b. Waktu pelayanan.
 - c. Biaya pelayanan.
 - d. Produk pelayanan.
 - e. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
 - f. Penanganan pengaduan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dan melalui riset kepustakaan, meliputi:

1. Gambaran umum Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.
2. Jumlah Pegawai.
3. Tingkat Pendidikan Pegawai.
4. Umur Pegawai.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh informasi serta data yang diperlukan dalam mengetahui hasil penelitian yang akan dilakukan, dengan cara menggunakan:

a. Kuisisioner

Yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan berikut alternatif jawaban yang disebarakan kepada masyarakat yang dijadikan sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan pada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam kualitas pelayanan pengurusan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Tata cara dalam menyebar kuisisioner ini yaitu penulis lakukan dengan cara mengajak bicara masyarakat yang telah selesai mengurus kartu keluarga tersebut kemudian peneliti memberikan daftar kuisisioner

tersebut kepada masyarakat untuk diisi dan penulis menunggu kuisioner selesai diisi oleh responden tersebut.

b. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung dilokasi yang penulis teliti mengamati dan menganalisa setiap prosedur dan pelaksanaan kerja dan melakukan dialog/percakapan (tanya-jawab) guna untuk memperoleh data secara langsung dari responden berdasarkan pedoman wawancara yang dikembangkan dari indikator variabel yang ada.

Wawancara penulis didampingi oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ibu Icha.

c. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data-data dengan cara memahami buku-buku ilmiah sebagai rujukan dalam penulisan penelitian dari berbagai pengarang-pengarang buku. Teknik ini biasa digunakan untuk mendapatkan konsep-konsep ataupun teori yang digunakan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk 'dibaca'. Dalam menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan

dilengkapi dengan data hasil observasi maupun kuisioner. Taniredja (2011:40).



H. Jadwal Waktu kegiatan Penelitian

Tabel III : Jadwal waktu kegiatan penelitian Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2019-2020																							
		Desemb er				Februa ri				Maret				April				Novemb er				Desemb er			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x																				
2	Seminar UP							x																	
3	Perbaikan UP								x																
4	Pengurusan rekomendasi penelitian										x														
5	Penelitian lapangan											x													
6	Pengolahan dan analisis data														x										
7	Konsultasi dan bimbingan skripsi															x									
8	Ujian skripsi																		x						
9	Revisi dan pengesahan skripsi																						x		
10	Penyerahan skripsi																								x

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis sesuai Undang-undang No. 53 Tahun 1999. Wilayah Kabupaten Rokan Hilir terletak pada bagian pesisir timur Pulau Sumatera. Luas wilayah Kabupaten Rokan Hilir adalah 8.881,59 km², dengan jumlah kecamatan sebanyak 15 kecamatan. Kabupaten Rokan Hilir memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Provinsi Sumatera Utara dan Selat Malaka.
- Sebelah Selatan : Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Rokan Hulu.
- Sebelah Timur : Kota Dumai.
- Sebelah Barat : Provinsi Sumatera Utara.

Sebagian besar wilayah Kabupaten Rokan Hilir adalah Dataran rendah dan rawa terutama disepanjang Sungai Rokan hingga ke muaranya. Wilayah ini memiliki tanah yang sangat subur dan menjadi lahan persawahan padi terkemuka di Provinsi Riau. Wilayah Kabupaten Rokan Hilir juga terdiri dari daratan yang menyatu dengan pulau Sumatera dan beberapa pulau di sekitarnya.

Kabupaten Rokan Hilir dipengaruhi oleh keberadaan 16 aliran sungai. Sungai Rokan merupakan sungai utama dengan panjang 350 km dan kedalaman 6-18 meter, yang melintasi Kecamatan Bangko, Rimba Melintang, dan Tanah Putih. Sungai Rokan dari dua cabang anak sungai

yaitu Sungai Rokan Kanan dan Sungai Rokan Kiri yang hulu anak sungainya di Pegunungan Bukit Barisan pada bagian Timur Kabupaten Tapanuli Selatan, dan pada bagian Barat Kabupaten Rokan Hulu.

Kabupaten Rokan Hilir terdiri dari 15 kecamatan, 184 desa, dan kelurahan dengan luas 8.881,59 km²

Tabel IV : Jumlah dan luas kecamatan di Kabupaten Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hilir					
No.	Kecamatan		Jumlah Desa/Kel.	Luas	
	Kode	Nama		Km ²	%
1	14.7.01	Kubu	10	385,36	4,34
2	14.7.02	Bagko	15	475,26	5,35
3	14.7.03	Tanah Putih	17	1915,23	21,56
4	14.7.04	Rimba Melintang	12	235,48	2,65
5	14.7.05	Bagan Senembah	34	847,35	9,54
6	14.7.06	Pasir Limau Kapas	8	669,63	7,54
7	14.7.07	Sinaboi	6	335,48	3,78
8	14.7.08	Pujud	23	984,9	11,09
9	14.7.09	Tanah Putih Tanjung Melawan	6	198,39	2,23
10	14.7.10	Bangko Pusako	16	732,52	8,25
11	14.7.11	Simpang Kanan	6	445,55	5,02
12	14.7.12	Batu Hampar	5	284,31	3,20
13	14.7.13	Rantau Kopar	4	231,13	2,60
14	14.7.14	Pekaitan	10	465,3	5,24
15	14.7.15	Kubu Babussalam	12	675,7	7,61
Jumlah			184	8.881,59	100,00

Sumber: Kantor Disdukcapil Rohil

B. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Setelah Pemekaran Kabupaten Rokan Hilir dari Kabupaten Bengkalis. Struktur pemerintahan mulai dibentuk, pendirian dan atau lembaga-lembaga atau instansi-instansi pemerintah mulai dikerjakan. Salah satu instansi tersebut yang merupakan salah satu instansi terpenting adalah berdirinya

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir di Kota Bagansiapi-api.

Awalnya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir berada disalah satu lokasi dipusat Kota Bagansiapi-api yang cukup padat ketika itu, yakni dikawasan pertokoan dan industri di jalan yang bernama Jalan Sungai Garam.

Namun Seiring berjalannya waktu diikuti pergantian kepemimpinan para Bupati yang menjabat di Kabupaten Rokan Hilir. Menyebabkan perkembangan secara bertahap di Kota Bagansiapi-api secara khususnya,

Perkembangan tersebut tidak hanya terjadi disatu sektor namun juga dibanyak sektor yang akhirnya berimbas secara positif kehidupan sosial dan ekonomi masyarakatnya sendiri membuat pusat kota semakin ramai dan diimbangi oleh pemerintah daerah yang kala itu memimpin dengan perluasan wilayah di Kota Bagansiapi-api itu sendiri.

Salah satu kawasan yang dikembangkan adalah kawasan di km 6 atau yang lebih dikenal oleh masyarakat sekitar dengan sebutan Batu 6. Kawasan ini yang awalnya merupakan jalan lintas keluar dan masuk kota Bagansiapi-api keberbagai desa diluarnya termasuk merupakan jalur ke Ibukota Provinsi Riau Pekanbaru.

Kawasan km 6 ini disulap oleh kepala daerah yang saat itu memimpin jadi kawasan perkantoran, jadi ada begitu banyak kantor di kawasan ini dan masing-masing gedung kantor memiliki kubah diatasnya yang meyebabkan Kota Bagansiapi-api dijuluki Negeri Seribu Kubah.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir berada disalah satu lokasi dikawasan tersebut. Kantor baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut mulai benar-benar beroperasi tahun 2006.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki luas sekitar 17x15 meter dan memiliki lahan parkir yang cukup luas, dengan batas-batasnya sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Jalan.
- Sebelah Selatan : Jalan.
- Sebelah Timur : Gedung Kosong.
- Sebelah Barat : Kantor Pertahanan.

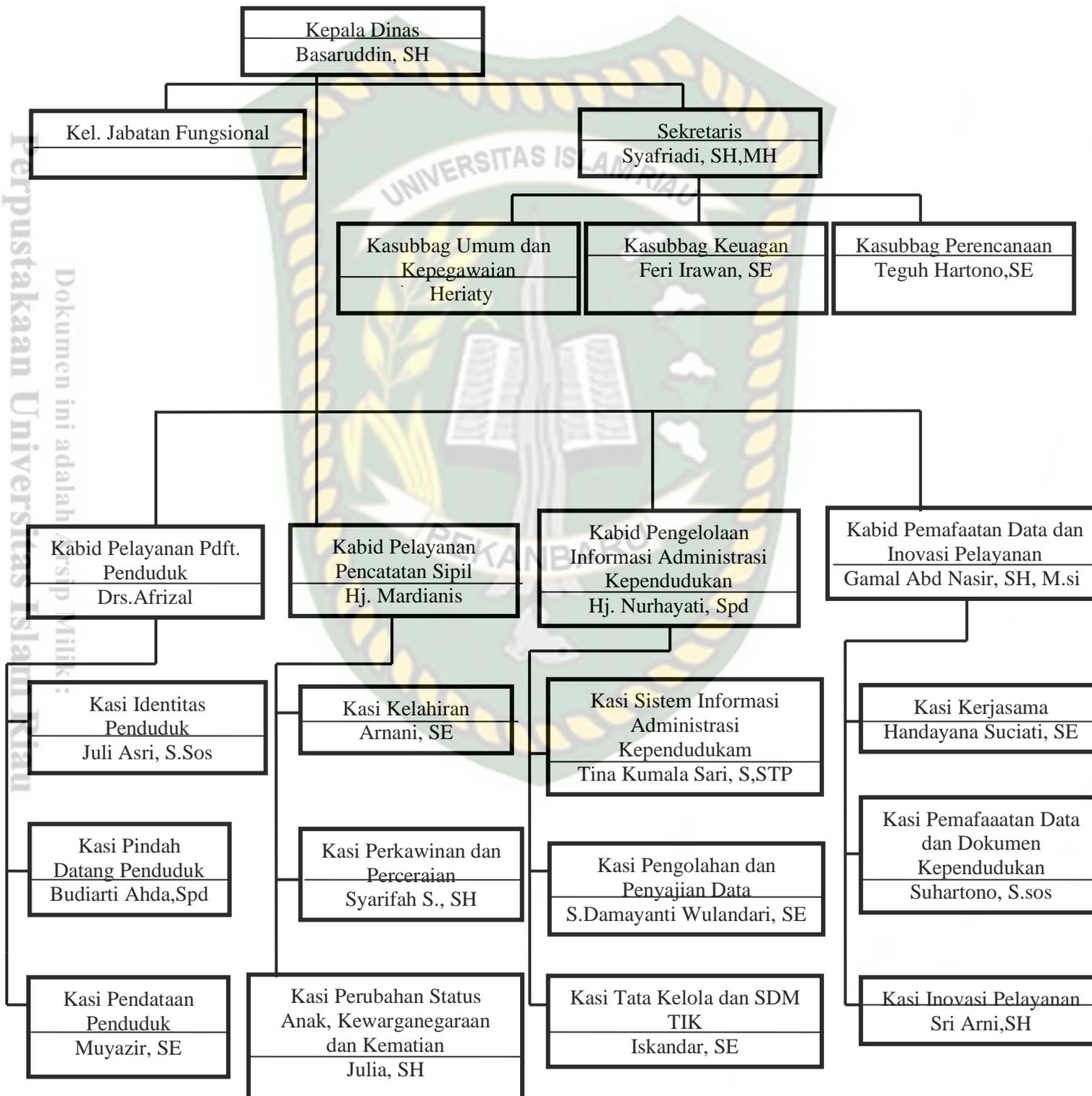
C. Struktur Organisasi Serta Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Struktur Organisasi adalah sistem pembagian tugas dan pekerjaan yang ditata sedemikian rupa agar instansi mampu mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

Adapun Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dilihat pada gambar bagan Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dibawah ini sebagai berikut:

Bagan Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Rokan Hilir



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pada bab ini penulis akan menjabarkan atau menuliskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan cara pengumpulan data menggunakan pembagian angket dan wawancara secara langsung ke responden dengan terjun langsung kelapangan. Namun sebelum memasuki hasil dari penelitian penulis ingin terlebih dahulu menjabarkan identitas para responden berdasarkan tingkat pendidikan, jenis kelamin usia yang sebagai berikut:

1. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat mempengaruhi intelektual atau cara berpikir seseorang yang salah satunya juga mempengaruhi cara seseorang untuk melakukan penilaian terhadap suatu hal atau masalah yang dihadapkan pada individu seseorang.

Oleh karena itu penulis merasa sangat perlu untuk melakukan penjabaran terhadap tingkat pendidikan setiap responden yang menjadi sumber dari hasil pembahasan penelitian penulis mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

Oleh sebab itu untuk penjelasan lebih lanjut mengenai tingkat pendidikan para responden yang bersedia melakukan pengisian yang

telah diberikan penulis guna untuk mempermudah penelitian yang dilakukan oleh penulis sendiri dapat dilihat pada tabel yang sebagai berikut:

Tabel V.1 : Tingkat pendidikan para responden

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Orang	%
1	SD	5	14.2
2	SMP	8	22.8
3	SMA	13	37.1
4	Diploma	2	5.7
5	Sarjana	7	20
	Jumlah	35	100

Sumber: Data Olahan 2020

2. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah responden berdasarkan jenis kelamin penulis telah menjabarkan kedalam tabel yang tertera dibawah ini sebagai berikut:

Tabel V.2: Jenis kelamin para responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-Laki	19	54.2
2	Perempuan	16	45.8
	Jumlah	35	100

Sumber Data Olahan 2020

3. Usia Responden

Usia merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi penilaian seseorang atau individu terhadap suatu hal atau masalah yang dihadapkan pada mereka.

Adapun berapa usia para responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian penulis dengan mengisi angket telah dijabarkan sebagai berikut:

Tabel V.3: Usia responden

No	Usia	Jumlah	%
1	20-30	11	31.4
2	31-40	13	37.1
3	41 Keatas	9	31.5
	Jumlah	35	100

Sumber Data Olahan 2020

Data-data yang tersebut diataslah data para koresponden yang bersedia dan secara objektif berkontribusi dalam penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir.

B. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir

Dalam struktur organisasi pelaksanaan pelayanan tidak selamanya berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan, terkadang terdapat kendala-kendala atau faktor-faktor yang menjadi penghambat akan pelayanan tersebut, tetapi disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung berjalannya prosedur pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dipengaruhi oleh kedua faktor tersebut. Baik yang menjadi faktor-faktor pendukung maupun menjadi faktor-faktor penghambat pelayanan.

Berikut ini penulis akan menjabarkan secara berurutan sesuai pada indikator-indikator operasional variabel yang menjadi acuan dalam penelitian skripsi penulis.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan pelayanan sejak pemohon mengajukan permohonan hingga selesainya proses pelayanan.

Prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan oleh suatu instansi pemerintah harus efektif dan efisien agar penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lancar.

Untuk mengetahui prosedur prosedur pelayanan dalam penurusan Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dapat dilihat dari tanggapan masyarakat berikut ini:

Tabel V.4: Tanggapan responden mengenai sub indikator prosedur pelayanan

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Persentase
1	Persyaratan oleh pemohon	24 68%	6 17%	5 15%	35 100%
2	Diserahkan ke petugas loket	20 57%	10 28%	5 15%	35 100%
3	Diverifikasi petugas pendaftaran	30 85%	3 8%	2 7%	35 100%
4	Divalidasi kasi informasi	18 51%	10 28%	7 21%	35 100%
5	Diserahkan ke operator untuk scan dan print out	20 57%	12 34%	3 9%	35 100%
6	Diserahkan kasubbag informasi untuk paraf	22 62%	9 25%	4 13%	35 100%
7	Ditanda tangani kepala dinas	25 71%	4 11%	6 18%	35 100%
	Jumlah	159	54	32	245
	Rata-rata	22	7	4	35
	Persentase	64%	22%	14%	100%

Sumber Data Olahan 2020

Dari tabel diatas diketahui bahwa tanggapan masyarakat terhadap indicator prosedur pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dengan persentase mencapai 64% secara keseluruhan adalah baik, 22% nya cukup baik, dan sisanya 14% kurang baik.

Dari hal tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir baik.

Menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator prosedur pelayanan tersebut sudah baik karena jarang nya ada keluhan masyarakat

Adapun tanggapan yang kurang baik itu dikarenakan masyarakat kurang memahami prosedur yang sebenarnya sudah dijelaskan dan kurang serius melengkapi persyaratan.

Hal ini diungkapkan oleh sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang menyatakan:

“Sebenarnya prosedur pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir ini sudah baik namun ada beberapa masyarakat yang memang kurang memahami dan lalai dalam melengkapi persyaratan”

Dari hasil kuisisioner dan wawancara langsung dengan sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, penulis menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir baik.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam sebuah pelayanan merupakan hal yang paling diperhatikan terutama oleh penerima pelayanan yang berharap berjalan secara efektif dan efisien.

Adapun tanggapan responden terhadap waktu penyelesaian Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

Tabel V.5 : Tanggapan responden mengenai sub indikator waktu penyelesaian.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran			
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Pesentase
1	Tepat Waktu	10 28%	20 57%	5 15%	35 100%
	Jumlah	10	20	5	35
	Rata-rata	10	20	5	35
	Persentase	28%	57%	21%	100%

Sumber Data Olahan 2020.

Dari tabel diatas diketahui waktu penyelesaian Kartu Keluarga di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir relatif cukup baik.

Menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator waktu penyelesaian tersebut masih banyak masyarakat mengeluhkan lambatnya penyelesaian KK.

Menurut sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir alasannya adalah

“Masyarakat sering melupakan syarat-syarat yang telah ditentukan sehingga terjadi proses tunggu-menunggu yang menyebabkan keterlambatan.”

Berdasarkan hasil kusioner dan wawancara serta observasi penulis disimpulkan bahwa waktu penyelesaian KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir cukup baik.

3. Biaya Pelayanan

Menurut UU No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79A Pengurusan dan Penerbitan dokumen

kependudukan tidak dipungut biaya, seperti KK, KTP el, Akta Kelahiran dan lainnya.

Adapun tanggapan responden yang telah selesai mengurus KK mengenai biaya pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel V.6 : Tanggapan responden mengenai sub indikator biaya pelayanan.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			Pesentase
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Dipungut Biaya	-	-	-	-
2	Tidak Dipungut Biaya	35 100%	-	-	35 100%
	Jumlah	35	-	-	35
	Rata-rata	35	-	-	35
	Persentase	100%	-	-	100%

Sumber Data Olahan 2020

Dari tabel diatas diatas diketahui bahwa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tidak dipungut biaya sepeserpun.

Menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator biaya pelayanan tidak ditemukannya pegawai yang melakukan pungutan.

Hal ini sejalan dengan pernyataan sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang menyatakan:

“Tidak ada pungutan apapun di jenis pelayanan apapun di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, jika ditemukan demikian maka warga arap lapor dan pegawai yang bersangkutan akan diberi sanksi.”

Dari hasil wawancara, angket yang dibagikan dan observasi dapat disimpulkan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir tidak melakukan pungutan apapun.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hal yang penting terutama bagi penerima pelayanan setelah melewati rangkaian prosedur dalam menerima pelayanan maka harus sesuai ketentuan.

Adapun tanggapan responden mengenai produk pelayanan yang diterima adalah sebagai berikut:

Tabel V.7 : Tanggapan responden mengenai sub indikator produk pelayanan.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			Pesentase
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Tidak adanya kerusakan fisik produk pelayanan	12 34%	15 43%	8 23%	35 100%
2	Tidak adanya kesalahan pengisian data	14 40%	9 25%	12 32%	35 100%
	Jumlah	26	24	20	70
	Rata-rata	13	12	10	35
	Persentase	37%	34%	29%	100%

Sumber Data Olahan 2020.

Dari tabel dapat diketahui bahwa produk pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir rata-ratanya cukup baik.

Menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator produk pelayanan masih seringnya ada keluhan dari masyarakat karena didapatinya kekurangan, kesalahan atau kerusakan.

Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir memberi tanggapan sebagai berikut:

“Terdapatnya kesalahan dalam proses pembuatan KK terkadang diakibatkan oleh pihak kantor atau kesalahan pemohon yang salah mengisi data hal itu lumrah terjadi sesekali.”

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam menunjang pelayanan terutama agar proses pelayanan berjalan efektif dan efisien dan tercapainya kenyamanan bagi penerima pelayanan.

Berikut adalah tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir:

Tabel V.8 : Tanggapan responden mengenai sub indikator sarana dan prasarana.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			Pesentase
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersedian Ruang Tunggu	12 34%	15 43%	8 23%	35 100%
2	Kelengkapan peralatan	14 40%	9 25%	12 32%	35 100%
	Jumlah	26	24	20	70
	Rata-rata	13	12	10	35
	Persentase	37%	34%	29%	100%

Sumber Data Olahan 2020.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana cukup baik.

Menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator sarana dan prasarana terutama ketersediaan bangku diruang tunggu masih kurang

apalagi dihari-hari sibuk banyak masyarakat yang harus menunggu berdiri.

Hal ini selaras dengan yang diungkapkan sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yang menyatakan:

“Dihari senin dan selasa terdapat banyak masyarakat yang memiliki keperluan sehingga tak jarang kantor jadi sesak.”

6. Kompetensi Petugas Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas sangat menentukan dalam sebuah proses pelayanan yang juga jadi penentu kepuasan dari sang penerima pelayanan tersebut.

Tanggapan responden terhadap kompetensi petugas pemberi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

Tabel V.9 : Tanggapan responden mengenai sub indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Pesentase
1	Kehandalan Pegawai	16 48%	11 28%	8 24%	35 100%
2	Pengetahuan Pegawai	16 45%	9 25%	10 30%	35 100%
	Jumlah	32	20	18	70
	Rata-rata	16	10	9	35
	Persentase	45%	28%	27%	100%

Sumber Data Olahan 2020.

Dari tabel diatas diketahui bahwa kompetensi petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir menurut

responden baik yang diperkuat dengan pernyataan sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yakni

“Setiap pegawai diberikan penjelasan dan pelatihan di posisi mereka ditempatkan dan diawasi untuk mengetahui kinerja mereka sebelum akhirnya dibiarkan mandiri.”

Sedangkan menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan masih adanya beberapa pegawai kurang kompeten melayani terutama dihari sibuk.

7. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Pengaduan atas sebuah pelayanan kerap diadakan sipenerima layanan dengan berbagai masalah atas produk layanan yang diberikan oleh sipemberi layanan.

Tanggapan responden atas kecepatan penanganan pengaduan saran dan masukan pembuatan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yaitu:

Tabel V.10 : Tanggapan responden mengenai sub indikator penanganan pengaduan saran dan masukan.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Pesentase
1	Penanganan Cepat	12 34%	15 43%	8 23%	35 100%
2	Masukan dan saran tepat	12 34%	13 37%	10 30%	35 100%
	Jumlah	24	28	18	70
	Rata-rata	12	14	9	35
	Persentase	34%	40%	26%	100%

Sumber Data Olahan 2020.

Dari data diatas diketahui bahwa kecepatan penanganan pengaduan saran dan masukan pembuatan KK di Kantor Dinas Kependukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir cukup baik

Mengenai penanganan pengaduan saran dan masukan pembuatan KK sekretaris Kantor Dinas Kependukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir menyatakan sebagai berikut:

“Perihal penanganan pengaduan kepada para pegawai diperintahkan bergerak cepat karena banyaknya masyarakat yang harus dilayani tiap hari.”

Sedangkan menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator penanganan pengaduan saran dan masukan masih cukup lambat hal ini dikarenakan mengumpulkan pengaduan terlebih dahulu.

8. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan itu sangat penting dalam proses memberi dan menerima pelayanan agar terdapat rasa percaya antar kedua belah pihak terutama bagi pihak penerima.

Tanggapan responden mengenai Jaminan keamanan pembuatan KK di Kantor Dinas Kependukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir dijabarkan sebagai berikut:

Tabel V.11 : Tanggapan responden mengenai sub indikator jaminan pelayanan.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Pesentase
1	Data personal tersimpan dengan baik	25 71%	7 20%	3 9%	35 100%
2	Kerahasiaan dijamin dari pihak luar	29 83%	5 14%	1 3%	35 100%
	Jumlah	54	12	4	70
	Rata-rata	27	6	2	35
	Persentase	77%	17%	6%	100%

Sumber Data Olahan 2020.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir baik, menurut observasi peneliti berdasarkan sub indikator jaminan pelayanan juga sudah baik, hal ini sejalan dengan yang diungkapkan sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir yaitu:

“Kerahasiaan data masyarakat dijamin kerahasiaannya, kecuali ada surat perintah dari pihak berwajib.”

Untuk mengetahui hasil Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, maka perlu dihitung rekapitulasi hasil seluruh pelaksanaan sub indikator variabel dari delapan variabel yang ditentukan.

Dibawah ini hasil perhitungan rekapitulasi rata-rata setiap pelaksanaan hasil tahapan indikator variabel berdasarkan tanggapan masyarakat adalah:

Tabel V.12 : Rekapitulasi rata-rata setiap pelaksanaan hasil tahapan indikator variabel.

No	Sub Indikator	Skala Pengukuran (Orang)			
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	Jumlah
1	Prosedur	22	7	4	35
2	Waktu penyelesaian	10	20	5	35
3	Biaya pelayanan	35	-	-	35
4	Produk pelayanan	13	12	10	35
5	Sarana dan prasarana	13	12	10	35
6	Kompetensi petugas pemberi pelayanan	16	10	9	35
7	Penanganan pengaduan saran dan masukan	12	14	9	35
8	Jaminan Pelayanan	27	6	2	35
	Jumlah	138	81	49	280
	Rata-rata	18	10	7	35
	Persentase	49%	29%	22%	100%

Sumber Data Olahan 2020.

Dari tabel rekapitulasi diatas mengenai hasil Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, diketahui secara keseluruhan pelayanan terhadap masyarakat cukup baik.

Kemudian dari tabel rekapitulasi diatas diketahui kualitas pelayanan pada masyarakat telah sesuai dengan yang dinyatakan Moenir dimana masyarakat mendapat kemudahan dalam pengurusan kepentingan dimana prosedur telah dijelaskan dan dijalankan dengan baik, pelayanan yang wajar sesuai dengan ketentuan, mendapat pelayanan yang sama dimana setiap

masyarakat yang telah meleng persyaratan langsung diproses, dan perlakuan yang jujur tanpa menerima pungli.

C. Faktor Penghambat

Faktor penghambat atau kendala-kendala yang terjadi saat memberikan atau menerima pelayanan publik terutama pelayanan pembuatan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat, yaitu masyarakat terkadang sulit untuk memahami penjelasan petugas yang disebabkan beberapa faktor seperti masyarakat yang kurang menangkap penjelasan yang telah diberikan namun juga tidak mau bertanya kembali dan keinginan untuk segera menyelesaikan urusan.
2. Gangguan pada masalah teknis, yaitu terkadang sering terjadi gangguan koneksi internet sehingga seluruh kegiatan tertunda atau terjadinya pemadaman listrik tiba-tiba dan sering.

BAB VI

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti baik berdasarkan angket maupun wawancara langsung dengan responden maupun pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hilir, selama observasi diperoleh sebanyak 49% dari keseluruhan hasil rekapitulasi rata-rata setiap pelaksanaan hasil tahapan indikator variabel.

B. Saran

Meskipun menurut keseluruhan hasil rekapitulasi rata-rata setiap pelaksanaan hasil tahapan indikator variabel dapat disimpulkan baik, tetapi hal tersebut masih bisa ditingkatkan lagi oleh karena itu peneliti menyarankan:

1. Perlu meningkatkan lagi sosialisasi pada masyarakat tentang bagaimana cara melakukan dan pentingnya mengurus dokumen yang terutama tentang identitas masyarakat dan bagaimana prosedurnya.
2. Pihak kantor perlu mengantisipasi masalah gangguan teknis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

- Awang, Azam dan Mendra Wijaya, 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Pekanbaru, Alaf. Riau.
- Hamidi, Jazim, 2011. *Optik Hukum Peraturan Daerah Bermasalah*. Jakarta, Prestasi Pustaka.
- Maulidiah, Sri, 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung, CV Indra Prahasta.
- Moenir, A.S., 2003. *Manajememen Pelayanan Umum di Indonesia Edisi Kesatuan*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Napitupulu, Palmin, 2012. *Pelayanan Publik dan Costumer Satisfaction*. Bandung, PT. Alumni.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru 2)*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Pasolong, Herbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta Bandung.
- Rasyid, M. Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta, PT. Mutiara Sumber Media.
- Salam, Darma Setyawan, 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Djambatan.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi, 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta, LP3S.
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung, Alfabeta.
- Syaukani, Dkk, 2002. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Syafiie, Inu Kencana, 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Rineka Cipta.

Syafiie, Inu Kencana, 2011. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Rineka Cipta.

Taniredja, Tukiran, 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung, Alfabeta.

Terry, G.R., 2006. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara.

Dokumentasi:

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa Edisi Revisi 2013. Pekanbaru, Fisipol UIR.

Hermalizar, 2012. *Kualitas Pelayanan Pada Kelurahan Kampung Rempak Kecamatan Siak Kabupaten Siak*. Pekanbaru, Perpustakaan Universitas Islam Riau.

Kamus Besar Bahasa Indonesia.

Undang-Undang Dasar 1945.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir, Nomor 37 Tahun 2002 tentang: *Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Biaya Pelayanan Catatan Sipil*.

Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hilir, Nomor 11 Tahun 2007 tentang: *Pembentukan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Pemerintahan Kabupaten Rokan Hilir*.

Internet:

Satria, Ase. 2016. *Materi Pelayanan Publik: Definisi Kualitas Menurut Para Ahli (Teori dan Konsep Kualitas Pada Pelayanan Publik)*, (1 halaman), diakses, Minggu, 15 April 2018, Pukul. 11:48, <http://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-definisi.html>.

Min, Mas. 2017. *10 Pengertian Pelayanan Menurut Ahli, Faktor Serta Fungsi dan Tujuan Pelayanan Terlengkap*, (1 halaman), diakses, Minggu, 15 April 2018, Pukul. 11:50, <http://www.pelajaran.co.id/2017/17/pengertian-pelayanan-menurut-ahli-faktor-serta-fungsi-dan-tujuan-pelayanan-terlengkap.html>.