

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES
PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH
DISDUKCAPIL DI KECAMATAN TEBING TINGGI
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Magister Sains**



OLEH :

NAMA : RAHMI HATTA
NOMOR MAHASISWA : 217121001
BIDANG KAJIAN UTAMA : ADMINISTRASI PUBLIK

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES
PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH
DISDUKCAPIL DI KECAMATAN TEBING TINGGI
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

TESIS

Oleh :

RAHMI HATTA

NPM : 207121001

TIM PENGUJI

Ketua



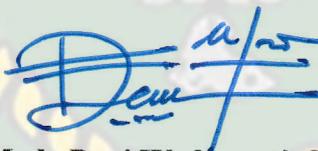
Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si.

Sekretaris



Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., M.PA.

Anggota



Dr. Made Devi Wedayanti, S.AP., M.Si.

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Islam Riau



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

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES
PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH DISDUKCAPIL
DI KECAMATAN TEBING TINGGI
KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI**

TESIS

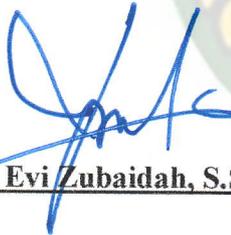
Nama : RAHMI HATTA
NPM : 217121001
Program Studi : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Pembimbing I Pekanbaru, _____ 2022


Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si.

Pembimbing II Pekanbaru, _____ 2022


Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., M.PA.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pascasarjana Universitas Islam Riau


Dr. H. Moris Adidi Yogya, S.Sos., M.Si.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Riau Program Studi Administrasi Publik peserta ujian konferehensif penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAHMI HATTA
NPM : 217121001
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik dalam Proses Perekaman Data Kependudukan oleh Disdukcapil di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

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

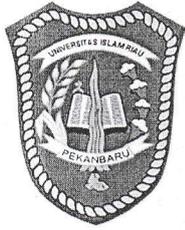
1. Bahwa, naskah tesis ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah – kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah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

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

Pekanbaru, 28 Oktober 2022
Pelaku Pernyataan,


A 1000 Rupiah postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '1000', 'METEORIT', 'TEMAPEL', and the serial number '68940AKXU22877324'.

RAHMI HATTA



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 337/A-UIR/5-PPS/2022

Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : **RAHMI HATTA**
NPM : **217121001**
Program Studi : **Ilmu Administrasi**

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 11 November 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Demikian surat keterangan bebas plagiat ini dibuat sesuai dengan keadaan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ketua Prodi. Magister Ilmu Administrasi

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

Pekanbaru, 11 November 2022
Staf Pemeriksa

Meini Giva Putri, S.Pd.

Lampiran :

- Turnitin Originality Report
- Arsip *meinigiva*

Turnitin Originality Report

Processed on: 2022年11月11日 08:19 WIB
 ID: 1950684446
 Word Count: 28993
 Submitted: 1

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
 PROSES PEREKA... By **Rahmi Hatta**

Similarity Index	Similarity by Source	
26%	Internet Sources:	26%
	Publications:	0%
	Student Papers:	6%

include quoted include bibliography excluding matches < 5%

mode:

quickview (classic) report print refresh download

8% match (Internet from 19-Oct-2022)
<https://repository.uir.ac.id/9929/1/177121008.pdf>

6% match ()
 Syafitri, Indrian. "Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu", 2017

6% match (Internet from 24-Aug-2022)
<https://repository.uir.ac.id/8268/1/197121049.pdf>

6% match (Internet from 27-Nov-2020)
<http://repository.uin-suska.ac.id>

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH DISDUKCAPIL DI KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI TESIS Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Sains OLEH : NAMA NOMOR MAHASISWA BIDANG KAJIAN UTAMA : RAHMI HATTA : 217121001 : ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU PEKANBARU 2022 1 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH DISDUKCAPIL DI KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI ABSTRAK Oleh RAHMI HATTA Tujuan penelitian adalah Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti serta faktor yang menghambat kualitas pelayanan dalam proses perekaman data kependudukan. Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan penelitian adalah 10 orang dengan Camat sebagai key informan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Hasil Penelitian diketahui Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti belum optimal, sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi terutama pada indikator Tangible, Reliability, dan Responsiveness. Tangible hal yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam perekaman data kependudukan adalah segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan. Pada indikator Reliability, masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pada indikator Responsiveness, Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai Persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit - belit. Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik, Perekaman, Data, Kependudukan. QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE PROCESS OF RECORDING POPULATION DATA BY DISDUKCAPIL IN THE SUB-DISTRICT OF TEBING HIGH MERANTI ISLANDS DISTRICT ABSTRACT By RAHMI HATTA The purpose of this research is to know and analyze the quality of service in the process of recording population data by the Disdukcapil in Tebing Tinggi District, Meranti Islands Regency and the factors that hinder the quality of service in the population data recording process. The type of research is descriptive qualitative. The number of research informants was 10 people with the Camat as the key informant. Data collection techniques with interviews and data analysis in this study used data analysis techniques on the site developed by Miles Huberman. The results of the study revealed that the Quality of Service in the Population Data Recording Process by Disdukcapil in Tebing Tinggi District, Meranti Islands Regency was not yet optimal, it really needed to be improved and improved, especially on Tangible, Reliability, and Responsiveness indicators. Tangible thing that is the main focus that becomes a problem in recording population data is in terms of facilities and infrastructure for work completeness, there are still shortcomings. In the Reliability indicator, the community assesses that the service at the sub-district office still needs to be improved, especially on the attitude of employees in providing services to the community. The community also considers the low ability of employees to carry out their duties because employees do not fully understand their duties and there are still questions here and there in providing services to the community. While on the Responsiveness indicator, the community also assesses the low ability of employees in carrying out their duties because employees do not fully understand their duties and



KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 1067/KPTS/PPs-UIR/2022

TENTANG

PERUBAHAN JUDUL PENULISAN TESIS MAHASISWA
PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU ADMINISTRASI

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
- Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Administrasi PPS – UIR, maka perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 - Bahwa berdasarkan dari hasil ujian seminar proposal yang telah dilaksanakan, Tim penguji ujian seminar proposal menyarankan perlu adanya perubahan dari judul tesis.
 - Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.
- Mengingat :
- Undang – Undang Nomor : 12 Tahun 2012 Tentang : Pendidikan Tinggi
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 37 Tahun 2009 Tentang Dosen
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 66 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
 - Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
 - Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor : 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan
 - Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 49 Tahun 2014 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 - Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2018
 - Peraturan Universitas Islam Riau Nomor : 001 Tahun 2018 Tentang Ketentuan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Islam Riau
 - SuratPermohonan Perubahan Judul **Sdr/i Rahmi Hatta** tanggal 11 November 2022 yang berdasarkan dari usulan tim penguji seminar proposal tanggal 16 Agustus 2022
 - Mencabut SK Direktur sebelumnya Nomor : 535/KPTS/PPs-UIR/2022 tanggal 05 Juli 2022 tentang Penunjukan Pembimbing Penulisan Tesis Mahasiswa Program Studi Magister (S2) Ilmu Administrasi dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Menunjuk :

No	Nama	Jabatan Fungsional	Bertugas Sebagai
1	Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si	Lektor	Pembimbing I
2	Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I., MPA	Lektor	Pembimbing II

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : RAHMI HATTA
 N P M : 217121001
 Program Studi : Ilmu Administrasi
 Judul Tesis Baru : "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH DISDUKCAPIL DI KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI".

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



DITETAPKAN DI : PEKANBARU
 PADA TANGGAL : 28 Jumaidil Awal 1444 H
 21 Desember 2022 M

Direktur

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH., M.Hum
 NIP. 195408081987011002

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH DISDUKCAPIL DI KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI

ABSTRAK

Oleh

RAHMI HATTA

Tujuan penelitian adalah Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti serta faktor yang menghambat kualitas pelayanan dalam proses perekaman data kependudukan. Tipe penelitian adalah deskriptif kualitatif. Jumlah informan penelitian adalah 10 orang dengan Camat sebagai key informan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara serta analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Hasil Penelitian diketahui Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti belum optimal, sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi terutama pada indikator *Tangible*, *Reliability*, dan *Responsiveness*. *Tangible* hal yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam perekaman data kependudukan adalah segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan. Pada indikator *Reliability*, masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan pada indikator *Responsiveness*, Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai Persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik, Perekaman, Data, Kependudukan.

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE PROCESS OF RECORDING
POPULATION DATA BY DISDUKCAPIL IN THE SUB-DISTRICT OF TEBING
HIGH MERANTI ISLANDS DISTRICT**

ABSTRACT

By
RAHMI HATTA

The purpose of this research is to know and analyze the quality of service in the process of recording population data by the Disdukcapil in Tebing Tinggi District, Meranti Islands Regency and the factors that hinder the quality of service in the population data recording process. The type of research is descriptive qualitative. The number of research informants was 10 people with the Camat as the key informant. Data collection techniques with interviews and data analysis in this study used data analysis techniques on the site developed by Miles Huberman. The results of the study revealed that the Quality of Service in the Population Data Recording Process by Disdukcapil in Tebing Tinggi District, Meranti Islands Regency was not yet optimal, it really needed to be improved and improved, especially on Tangible, Reliability, and Responsiveness indicators. Tangible thing that is the main focus that becomes a problem in recording population data is in terms of facilities and infrastructure for work completeness, there are still shortcomings. In the Reliability indicator, the community assesses that the service at the sub-district office still needs to be improved, especially on the attitude of employees in providing services to the community. The community also considers the low ability of employees to carry out their duties because employees do not fully understand their duties and there are still questions here and there in providing services to the community. While on the Responsiveness indicator, the community also assesses the low ability of employees in carrying out their duties because employees do not fully understand their duties and there are still questions here and there in providing services to the community. Based on the responses of the informants, the employees were quite clear in providing information regarding the requirements and service procedures, but there were still informants who stated that the employees were incapable of providing information and seemed convoluted.

Keywords: Quality, Service, Public, Recording, Data, Population.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian Tesis ini yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PROSES PEREKAMAN DATA KEPENDUDUKAN OLEH DISDUKCAPIL DI KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI”** Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Tesis ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar Magister Sains pada Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang administrasi.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Tesis ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H.Syafrinaldi, SH, MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Pascasarjana Universitas Islam Riau.

2. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogya S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau,
4. Ibu Dr. Dia Meirina Suri, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Tesis ini.
5. Ibu Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.I, M.PA. selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Pascasarjana Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Pascasarjana dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Tesis ini.

8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 10 Januari 2023

Penulis

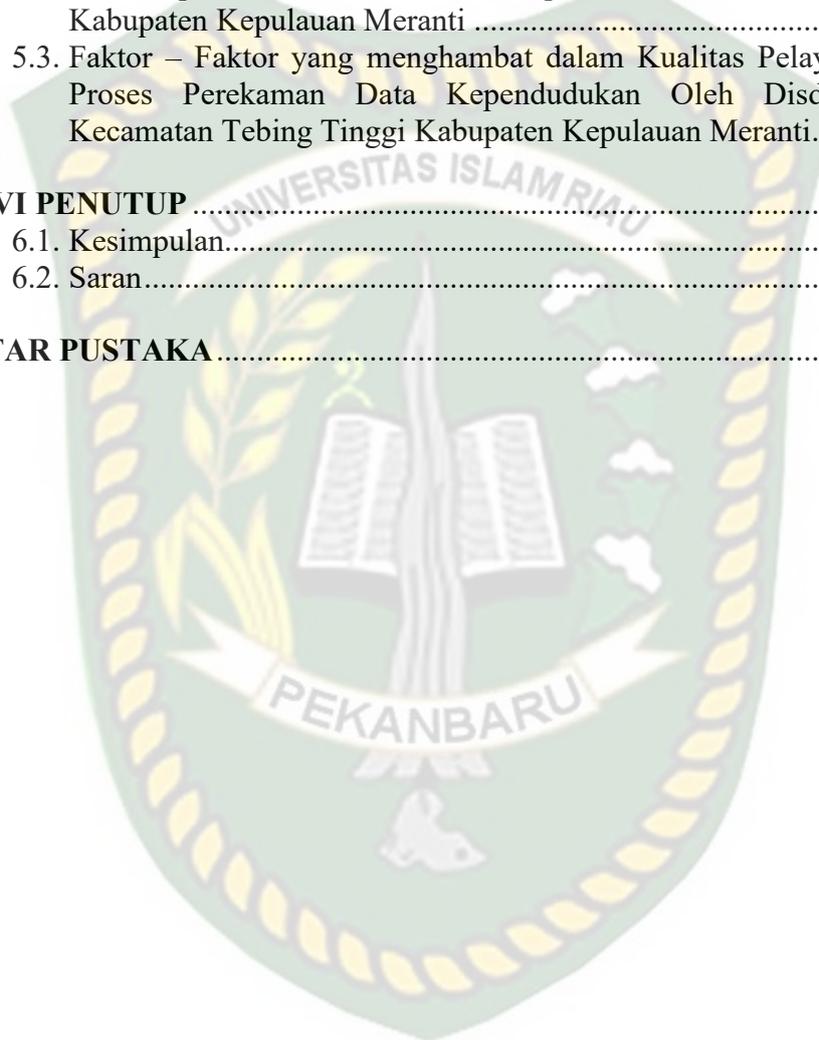
Rahmi Hatta



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1. Tinjauan Pustaka	15
2.1.1. Konsep Administrasi	15
2.1.2. Konsep Organisasi.....	27
2.1.3. Konsep Manajemen	29
2.1.4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	31
2.1.5. Konsep Manajemen Pelayanan Publik	35
2.1.6. Konsep Pelayanan Publik.....	40
2.1.7. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	50
2.1.8. Pemerintah Kecamatan.....	60
2.2. Penelitian Terdahulu	65
2.3. Kerangka Pemikiran.....	70
2.4. Konsep Operasional	71
2.5. Operasionalisasi Variabel.....	74
BAB III METODE PENELITIAN	75
3.1. Tipe Penelitian.....	75
3.2. Lokasi Penelitian	75
3.3. Informan Penelitian	76
3.4. Jenis dan Sumber Data	77
3.5. Teknik Pengumpulan Data	78
3.6. Teknik Analisis Data	79
3.7. Jadwal dan Kegiatan Penelitian.....	82
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	83
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Kepulauan Meranti.....	83

4.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	91
BAB V HASIL PENELITIAN	101
5.1. Identitas Informan	101
5.2. Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti	103
5.3. Faktor – Faktor yang menghambat dalam Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.....	148
BAB VI PENUTUP	151
6.1. Kesimpulan.....	151
6.2. Saran.....	153
DAFTAR PUSTAKA	155



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1 Daftar Jumlah Perekam Penduduk yang sudah dan belum merekam KTP-Elektronik Per Tanggal 28 Juli 2022 Kabupaten Kepulauan Meranti	10
I.2 Penduduk kecamatan dan yang bukan dari Kecamatan yang merekam KTP-Elektronik	11
I.3 Penduduk kecamatan dan yang bukan dari Kecamatan yang merekam KTP-Elektronik Per Desember 2021 di Kecamatan Tebing Tinggi.....	12
II.1 Tabel Penelitian Terdahulu	66
II.2 Operasionalisasi Variabel.....	74
III.1 Informan Penelitian.....	77
III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	82
IV.1 Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Kepulauan Meranti ..	87
IV.2 Tabel Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti	98
IV.3 Sarana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	99
V.1 Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
V.2 Jumlah Informan Berdasarkan Umur	102
V.3 Jumlah Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
I.1	Alur Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, 2022.....	8
II.1	Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian Kualitas Pelayanan Dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.....	70



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya (German Sitompul, 2012).

Peran pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas perekonomian di Indonesia adalah suatu kewajiban dan tugas pemerintah untuk mensejahterakan seluruh warga masyarakat Indonesia melalui pelayanan publik, Sehingga pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar warga masyarakat Indonesia merasakan hidup makmur dan sejahtera (German Sitompul, 2012).

Desentralisasi pemerintahan atau otonomi daerah adalah sebuah bentuk perintah dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan bersistem. Peran dari pelayanan dan kebijakan publik sangatlah vital dan penting. Karena pemerintahan dikatakan baik apabila dapat mengelola dan menjalankan pelayanan dan kebijakan publik yang baik. Hal ini akan terjadi apabila aspek aspek didalamnya memiliki itikad yang baik pula, namun hingga saat ini permasalahan mengenai pelayanan dan kebijakan publik masih banyak terjadi dan tak jarang pemerintah daerah mulai mengalami kesulitan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada (German Sitompul, 2012).

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih teramat rendah, terutama di daerah-daerah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang tersebut (Ida Ziasniati, 2013).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik (Ida Ziasniati, 2013).

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, yang berbunyi melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut

melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat, disiplinkerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di daerah.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga (Ida Ziasniati, 2013).

Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan

mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa : Pemerintah modern, dengan kata lain, pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes (Ida Ziasniati, 2013).

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik service (Pelayanan Umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu

pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas (Ida Ziasniati, 2013).

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dimana kepemilikan KTP sangat berhubungan dengan akses masyarakat baik masyarakat golongan atas maupun masyarakat miskin. Bagi masyarakat golongan miskin, KTP sangat membantu untuk digunakan mengakses berbagai layanan dasar yang disediakan oleh pemerintah, seperti layanan kesehatan dan berbagai bantuan untuk masyarakat miskin antara lain Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan Beras Untuk Rakyat Miskin (RASKIN), tanpa KTP kesempatan penduduk untuk mengakses pasilitas Kesehatan, BLT dan RASKIN menjadi lebih rendah (www.republika.co.id).

Sementara kesadaran dan keinginan sebagaian besar penduduk untuk memiliki dan membuat KTP kerap tergantung pada kebutuhan mereka dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah, terkadang ada

sebagian masyarakat yang berasumsi memiliki KTP hanya formalitas saja, padahal pada kenyataannya KTP sangat diperlukan dalam berbagai hal dan sebagai salah satu syarat kebirokrasian. Disisi lain masyarakat yang ingin memiliki KTP merasa kesulitan dalam pembuatan KTP dengan alasan waktu terlalu lama memakan waktu, belum lagi persyaratan yang harus disediakan untuk pembuatan KTP tersebut selain mengisi formulir masih ada beberapa persyaratan yang harus dibuat, sehingga akhirnya masyarakat banyak yang enggan untuk membuat KTP (www.republika.co.id).

Ketika pemerintah memprogramkan kebijakan kartu tanda penduduk elektronik atau lebih dikenal dengan e-KTP, gagasannya adalah antara lain untuk tertib administrasi kependudukan. Orang tidak akan bisa lagi punya lebih dari satu KTP, sehingga kebijakan tersebut dimulai sejak beberapa tahun lalu oleh Kementerian Dalam Negeri melalui perpanjangan tangannya di daerah, yakni pemerintah daerah melalui dinas kependudukan untuk menggalakkan program eKTP tersebut (www.republika.co.id).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terdapat di Kabupaten Kepulauan Meranti. Dinas ini juga berperan dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, khususnya untuk masyarakat yang berdomisili di daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Berkaitan dengan tugas dan fungsi tersebut Disdukcapil dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, sehingga dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kependudukan dan pencatatan

sipil tersebut. Namun, hal ini kadangkala menimbulkan masalah tersendiri yang diakibatkan oleh beberapa faktor yang bersumber dari internal instansi tersebut seperti sumber daya manusia,

Berikut Penulis Uraikan SOP perekaman KTP-el Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti yang juga otomatis diikuti oleh kecamatan karena sudah didelegasikan sesuai dengan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Pokok dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

Sementara alur pelayanan dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Tebing Tinggi yaitu sebagai berikut :

1. Datang ke kantor Camat Tebing Tinggi, lapor diri dengan membawa KK 2 lembar.
2. Ambil nomor antrian
3. Tunggu pemanggilan sesuai nomor antrian
4. Menuju keruangan yang telah di tentukan
5. Melakukan sesi foto digital
6. Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan)
7. Perekaman sidik jari pada alat perekaman sidik jari dan mata
8. Petugas menambahkan TTD dan stempel pada fotocopy KK 1 lembar sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto dan tanda tangan sidik jari.
9. Proses perekaman selesai dan operator mengarahkan operator memberi

arahan bahwa KTP elektronik dapat diambil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

10. Bagi perekaman data KTP gagal karena ada kesalahan data agar membetulkan data melalui pelayanan penerbitan KK, kemudian dilakukan perekaman ulang sesuai jadwal yang akan ditentukan pada saat perekaman pertama.
11. Setelah semua selesai, KTP elektronik akan dicetak, proses pembuatan hingga pencetakan KTP elektronik memerlukan waktu 14 hari kerja namun tuntutan saat ini KTP 1 hari siap.

Untuk lebih jelas mengenai alur perekaman KTP-el dapat dilihat pada

gambar dibawah ini :



Gambar 1.1 Alur Pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, 2022

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti, 2022

Pelayanan kependudukan dan sipil merupakan target kinerja yang telah diamanahkan kepada Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti yang juga diamanahkan kepada kecamatan sebagai bentuk perpanjangan tangan agar masyarakat merasakan dampak dari dekatnya pelayanan kepada masyarakat tersebut. Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, mematuhi

standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya maka dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

1. Seksi identitas penduduk.
2. Seksi pindah datang Penduduk.
3. Seksi pendataan penduduk.

Adapun jenis-jenis pelayanan yang terdapat pada Disdukcapil sebagai berikut :

1. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
2. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
3. Penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD)
4. Penerbitan Akta Kelahiran
5. Penerbitan Akta Kematian

6. Penerbitan Akta Perkawinan
7. Penerbitan Akta Perceraian
8. Pelayanan Pengaduan

Adapun standar pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya atau tariff
5. Produk layanan
6. Pengelolaan pengaduan

Permasalahan kinerja UPTD Kecamatan Tebing Tinggi sebagai perpanjangan tangan dari pendelegasian oleh Bupati agar pelayanan dekat dengan masyarakat dapat dilihat dengan belum tercapainya target yang telah ditetapkan secara nasional seperti kondisi sebagai berikut :

Tabel 1.1 Daftar Jumlah Perekam Penduduk yang sudah dan belum merekam KTP-Elektronik Per Tanggal 28 Juli 2022 Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Jumlah Penduduk	Wajib KTP Elektronik	Perekaman	Belum Merekam	%
1	213.884	153.586	129.837	22.005	85.65 %

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti, 2022

Berdasarkan Tabel 1.3 tersebut dapat terlihat bahwa masih terdapat 39,49%, masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti yang berumur 0-18 tahun belum memiliki akte kelahiran dan Jumlah masyarakat yang belum merekam KTP-Elektronik sebesar 22.005. Jumlah tersebut bukanlah jumlah yang sedikit,

sehingga perlu diketahui permasalahan yang menyebabkan jumlah masyarakat yang belum merekam KTP-Elektronik dan memiliki akte kelahiran tersebut masih tinggi. Sehingga dapat memberikan solusi dalam hal pengambilan kebijakan dimasa yang akan datang dalam hal pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kepulauan Meranti.

Namun daripada itu penulis ingin melihat persoalan yang timbul di kecamatan yang mana terdapat beberapa masyarakat atau penduduk yang melakukan perekaman diluar daripada Kecamatan Tebing Tinggi.

Tabel 1.2 Penduduk kecamatan dan yang bukan dari Kecamatan yang merekam KTP-Elektronik

No	Kecamatan	Kelurahan / Desa	Jumlah masyarakat yg melakukan perekaman		
			2019	2020	2021
1	Tebing Tinggi	Selat Panjang Kota	181	10	63
		Selat Panjang Barat	71	60	38
		Selat Panjang Timur	125	130	97
		Selat Panjang Selatan	151	142	44
		Desa Banglas	65	63	36
		Desa Banglas Barat	52	32	24
		Desa Alahair	50	50	34
		Desa Alahair Timur	42	42	22
		Desa Sesap	6	6	26
2	Merbau		67	38	65
3	Pulau Merbau		133	104	122
4	Kecamatan Rangsang		72	69	79
5	Rangsang Barat		56	35	33
6	Rangsang Pesisir		273	157	202
7	Tasik Putri Puyu		47	31	17
8	Tebing Tinggi Barat		126	113	155
9	Tebing Tinggi Timur		92	56	65
	Total		1598	1344	1540

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Kepulauan Meranti, 2022

Dari data diatas terlihat beberapa data perekaman penduduk dari masyarakat dalam kecamatan dan penduduk dari masyarakat luar kecamatan terdata pada tiga tahun terakhir. Masih banyak masyarakat yang berada di luar kecamatan Tebing Tinggi yang melakukan perekaman KTP di Kecamatan Tebing Tinggi, hal ini tentu saja menghambat kinerja pegawai, dikarenakan terjadinya penumpukan perekaman KTP sementara petugas yang melakukan perekaman E-KTP di Kecamatan Tebing Tinggi terbatas, sehingga petugas kewalahan dan membuat pelayanan menjadi tidak optimal. Oleh sebab itu, maka permasalahan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten. Kepulauan Meranti yaitu:

1. Terindikasi terdapatnya masyarakat yang melakukan perekaman yang berasal dari luar kecamatan dimana, yang seharusnya sesuai SOP yang melakukan perekaman hanya masyarakat tebing tinggi, dimana initerlihat dari rekapan kecamatan pada tiga tahun terakhir yaitu 2019, 2020 dan 2021.

Tabel 1.3 Penduduk kecamatan dan yang bukan dari Kecamatan yang merekam KTP-Elektronik Per Desember 2021 di Kecamatan Tebing Tinggi

No	Tahun	Jumlah
1	2019	768
2	2020	741
3	2021	802
	Total	2311

Sumber : Kantor Camat Tebing Tinggi, 2022

Oleh sebab itu terjadi penumpukan pembuatan KTP di Kecamatan Tebing Tinggi, sehingga pelaksanaan pembuatan KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

2. Tidak jelas prosedur administrasi kepengurusan E-KTP yang rusak, photo tidak

jelas dan proses pembaharuan data sehingga menyebabkan terlambatnya pelayanan terhadap masyarakat.

3. Ketidak pahaman penyedia layanan terlihat dari pemberi layanan honorer dan bukan ASN dimana, waktu dalam ketentuan SOP 10 hari kerja senyatanya masih terdapat yang belum selesai dalam waktu yang ditentukan terlihat dari minimnya sarana layanan yaitu alat perekaman yang hanya dimiliki 1 saja.

Dari fenomena yang penulis temukan di lapangan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul : **“Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti?”
2. Apasajakah faktor penghambat Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dikemukakan tujuan penelitian yaitu untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor penghambat Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi pihak terkait antara lain :

1. Manfaat teoritis
Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu khususnya berkenaan dengan Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.
2. Manfaat praktis
Sebagai bahan masukan bagi Disdukcapil Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Tebing Tinggi..
3. Manfaat akademis
Sebagai bahan kajian untuk mengembangkan bagi peneliti yang akan datang yang meneliti topik yang sama.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil yang dilakukan di Kantor Camat Tebing Tinggi, diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut :

6.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa tingkat Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi terutama pada indikator *Tangible*, *Reliability*, dan *Responsiveness* untuk lebih jelasnya berikut diuraikan hasil penelitian per indikator :

1. Pada indikator *Tangible* hal yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam perekaman data kependudukan adalah segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan.
2. Pada indikator *Reliability*, masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Sedangkan pada indikator *Responsiveness*, Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa indikator Assurance dalam pelayanan pada Kantor Camat Tebing Tinggi, informan sudah merasa puas dengan hasil pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Tebing Tinggi. Sebagian besar menyatakan tidak terjadi kesalahan dalam produk layanan, dan pegawai dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.
5. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemerintah kecamatan Tebing Tinggi sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi, pegawai beserta camat selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Adapun faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu Masih adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat menyatakan adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana perbedaan tersebut merupakan bentuk ketidakadilan (diskriminasi) pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu perbedaan sikap yang ditunjukkan dalam

melakukan pelayanan sampai kepada perbedaan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan publik.

6.2. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Camat untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas. Mengingat pentingnya kedisiplinan dalam melakukan pelayanan. Agar pelayanan dapat berjalan lancar, perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari Camat sebagai pimpinan di Kantor Camat Tebing Tinggi dalam membina aparatur – aparatur yang kurang disiplin.
2. Diharapkan kepada camat untuk mengevaluasi kinerja pegawai terutama sikap dalam memberikan pelayanan proses perekaman data kependudukan kepada masyarakat.
3. Diharapkan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi, dalam bentuk yang paling sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhan mengenai pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi melalui kotak saran atau kepada petugas pelayanan secara langsung.
4. Meningkatkan saran dan prasarana terutama prasarana dalam penunjang kerja pegawai, sehingga pelaksanaan proses perekaman data kependudukan dapat terlaksana secara optimal.

5. Diharapkan kepada pemerintah kecamatan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan yang profesional, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang professional dalam proses perekaman data kependudukan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan di Indonesia.
6. Pemerintah Kecamatan Tebing Tinggi diharapkan untuk membuat spanduk, banner atau baleho mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang datang melakukan pelayanan tidak harus bertanya langsung dengan pegawai pelayanan.
7. Diharapkan adanya inovasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi seperti menerapkan online service kepada masyarakat sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan tidak perlu datang langsung ke kantor camat dan cukup dilaksanakan secara sistem online saja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Konsep Administrasi

Secara etimologis, sebagaimana yang dikemukakan oleh Syafri (2012;3) bahwa administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberi bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”.

Betapa sempitnya pengertian dan pandangan pada administrasi. Namun seiring berjalannya waktu, ilmu administasi semakin berkembang. Baik lokus maupun fokusnya.

Seperti yang dikatakan Ali (2013;19) pengertian administrasi secara terminologi apa yang disebut “Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan *pe-* dan akhiran *-an* pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya.

Melalui pertimbangan rasio sangat dimungkinkan terbentuknya kerjasama guna mencapai tujuan yang ditetapkan bersama. Pemikiran inilah yang melandasi perumusan atas definisi administrasi sebagai kerja sama manusia yang didasarkan pada pertimbangan rasional guna mencapai tujuan bersama. Berdasarkan pemikiran itulah maka disimpulkan sebagai berikut : administrasi adalah kerja

sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama.

Kata administrasi sudah sering kali kita dengar, tetapi dalam konotasi sempit yaitu kegiatan surat – menyurat atau kegiatan ketatausahaan. Menurut Syafi'i (2003:06) secara etimologis administrasi berasal dari kata “ad” dan “ministrate” yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan dan lain sebagainya. Dalam bahasa arab disebut yudabbiru yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan dan lainnya, sedangkan dalam bahasa Prancis disebut administer. Dari kata ini terbentuk kata benda yaitu administration dan kata sifat administratif yang dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai administration.

Menurut Syafi'i (2003:7) administrasi disebut sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu disiplin ilmu sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri. Administrasi juga disebut sebagai seni karena di dalam administrasi juga dikenal berbagai cipta, rasa dan karsa seorang administrator. Administrasi memiliki seni merencanakan, seni membiayai, seni mengatur, seni mengurus, seni menyelenggarakan berbagai kegiatan baik rutin maupun insidental.

Menurut Handayani (2002:2) dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu administrasi dan Manajemen sebagai adalah “Administrasi secara sempit berasal dari kata Administratie (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat – mencatat, surat – menyurat, pembukuan ringan, ketik – mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*).

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat – mencatat, surat – menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal – hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Administrasi dalam arti luas berasal dari kata Administration (bahasa Inggris) yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Handyaningrat dalam (2002:2). Administrasi dalam arti luas yaitu :

Leonard D. White dalam bukunya *Introduction to The Study of Public Administration* mengatakan : *Administration is a process common to all group effort, public or private, civil or military, large scale or small scale... etc.* (Adminstrasi adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya).

Di dalam proses administrasi pada umumnya memerlukan dua orang atau lebih dan kelompok yang terdiri dari kelompok – kelompok yang berada dalam suatu negara, yang bekerja di bidang swasta, bidang sipil atau bidang militer yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

William H. Newman dalam bukunya *Administrative Action* mengemukakan bahwa :*“Administration has been defined as the guidance, and leadership and control of the effort of a group of individuals towards some common goal.* (administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan, dan

pengawasan dari usaha – usaha kelompok individu – individu guna tercapainya tujuan bersama). “Definisi tersebut menjelaskan administrasi memerlukan sebuah tindakan yang dapat berupa bimbingan, kepemimpinan, pengawasan yang efektif yang merupakan fungsi – fungsi administrasi untuk mencapai suatu tujuan bersama yang sudah ditentukan.

Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa : “Administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.” Administrasi secara luas tersebut menjelaskan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerjasama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama – sama dengan timbulnya peradaban manusia.

Menurut Siagian (2008:2) dalam buku Filsafat Administrasi mengatakan: “Administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Jadi, dapat disimpulkan dari beberapa pengertian tentang administrasi oleh pendapat para ahli di atas bahwa pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu melalui suatu kerjasama di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Istilah administrasi negara dapat dibagi ke dalam dua bentuk yakni Administrasi dan Negara. Administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Yunani yaitu *administrare* yang berarti melayani, membantu. Sedangkan dalam

bahasa Inggris, menggunakan istilah *administration* yang sebenarnya dari kata *Ad* (insentif) dan *ministrare* (to serve) yang berarti melayani. Sedangkan Negara secara etimologis berasal bahasa Inggris. *State* yang artinya dalam bahasa latin yaitu status yang berarti keadaan yang tegak dan tetap atau sesuatu yang memiliki sifat yang tegak dan tetap atau lebih sering disebut *station* yang berarti kedudukan.

Selanjutnya Peneliti akan mengemukakan pengertian Administrasi Negara menurut para ahli yang dikutip oleh Syafi'ie (2006:24) dalam buku Ilmu Administrasi Publik sebagai berikut :

“Menurut Atmosudirjo (1982:272) dalam buku Administrasi dan Manajemen Umum mengatakan: “Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan – tujuan yang bersifat kenegaraan”.

Dari defenisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik berhubungan dengan dua orang atau lebih yang bersifat dan membahas kenegaraan dalam suatu perjanjian untuk mengejar tujuan bersama di dalam suatu negara.

Pengertian administrasi publik diatas menjelaskan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari kekuasaan yang terdiri dari suatu badan atau lembaga politik – politik dari suatu negara ke negara lain.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu hal yang penting bagaimana cara – cara suatu badan pemerintahan atau lembaga pemerintahan tersebut dikumpulkan, diorganisasikan, diperlengkapi orang – orang

yang menjalankannya, di biayai, di beri suatu tindakan, dan bagaimana suatu organisasi suatu organisasi tersebut dipimpin.

Menurut siagian dalam bukunya Filsafat Administrasi (2008:7) mengatakan bahwa: “Administrasi negara merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintahan dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara. Menurut Kerlinger dalam Pasolong (2011:9) teori adalah serangkaian konstruk (konsep), batasan, dan proposisi yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena dengan fokus hubungan dengan merinci hubungan – hubungan antar variabel, dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi gejala itu. Sedangkan menurut Pasolong (2011:10) teori adalah pernyataan atau konsep yang teruji kebenarannya melalui riset.

Administrasi menurut Andry (2015; 10) adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari batasan tentang administrasi ini terkandung beberapa makna yaitu :

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedang akhirnya tidak ada.
2. Administrasi mempunyai suatu unsur – unsur tertentu yaitu adanya dua orang manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas yang harus dilaksanakan, adanya peralatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas – tugas itu (waktu, tempat, peralatan, materi dan lain – lain).

3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukan merupakan hal yang baru karena ia telah timbul bersama – sama dengan timbulnya peradaban manusia. Administrasi sebagai proses adalah suatu proses pelaksanaan kegiatan – kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya dua orang yang bersepakat untuk bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu pula. Kapan proses itu berakhir tidak bisa diketahui karena bila kedua orang itu akan memutuskan untuk tidak bekerjasama lagi tidak ada yang mengetahuinya.

Administrasi memiliki beberapa unsur yang karena adanya unsur ini menjadikan administrasi itu ada. Adapun unsur – unsur administrasi dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Unsur dua orang manusia atau lebih; seseorang tidak dapat bekerja sama dengan dirinya sendiri karena itu harus ada orang lain yang secara sukarela atau dengan cara lain diajak turut serta dalam proses kerjasama itu.
2. Unsur tujuan; tujuan yang hendak dicapai dapat ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam proses administrasi itu. Tujuan tersebut dapat ditentukan oleh sebagian, atau oleh seseorang dari mereka yang terlibat.
3. Unsur tugas dan pelaksanaannya; tugas dan pelaksanaannya akan lebih efisien dan ekonomis apabila semua orang yang terlibat mau bekerja sama satu sama lain.

4. Unsur peralatan dan perlengkapan; peralatan dan perlengkapan yang diperlukan dalam suatu proses administrasi tergantung dari berbagai faktor seperti :
 - a. Jumlah orang yang terlibat dalam proses itu
 - b. Sifat tujuan yang hendak dicapai
 - c. Ruang lingkup serta aneka ragamnya tugas yang hendak dijalankan
 - d. Sifat kerjasama yang dapat diciptakan dan dikembangkan.

Disamping itu, dalam pengertian luas administrasi bisa dilihat dari 3 sudut pandang, sehingga menghasilkan 3 pengertian menurut sudut pandangnya masing – masing oleh Anggara (2012;20) yaitu :

1. Dari sudut proses, administrasi merupakan keseluruhan proses pemikiran, pengaturan, penentuan tujuan hingga pelaksanaan kerja sehingga tujuan yang dimaksud dapat tercapai.
2. Dari sudut fungsi, administrasi merupakan keseluruhan aktivitas yang secara sadar dilakukan oleh setiap orang atau sekelompok orang yang berfungsi sebagai administrator atau pemimpin. Dalam kegiatan tersebut terdapat berbagai macam tugas (fungsi) kerja, misalnya tugas perencanaan, tugas mengorganisasi, tugas menggerakkan, tugas mengawasi dan sebagainya.
3. Dari sudut pandang kelembagaan, administrasi ditinjau dari manusia – manusia, baik secara perseorangan maupun kolektif yang menjalankan kegiatan – kegiatan guna mencapai hasil, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun orang – orang pengisi organisasi yang dimaksud dalam 3 defenisi diatas menurut Anggara (2012 ; 21) adalah sebagai berikut :

1. Administrator : orang yang menentukan dan mempertahankan tujuan
2. Manajer : orang yang langsung memimpin pekerjaan kearah tercapainya hasil yang nyata
3. Pembantu ahli (*staff*) : terdiri dari para ahli dalam setiap bidang, selaku penasihat (*brain-trust*) dan berfungsi dibidang karya
4. Karyawan : para pelaksana dan pekerja yang digerakkan oleh manajer untuk bekerja, guna menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan.

Mulai dari sini, bisa terlihat bahwa administrasi memiliki ruang lingkup yang bergerak meluas dan tidak hanya sebatas proses ketik mengetik surat, pencacatan atau arti sempit lainnya. Dan ketika diperhatikan lebih seksama, sangat terlihat bahwa administrasi tidak hanya hadir sebagai sebuah proses sederhana yang mudah untuk disepelekan secara legalitas. Karena, begitu spesifik pembahasan administrasi secara meluas dan mencakupi semua unsur yang ada didalamnya baik dari sumber daya manusianya maupun dari sumber daya organisasi lainnya, dimana semua sumber daya organisasi itu disimpulkan dalam istilah 6M. Adapun 6M itu menurut Terry (dalam Zulkifli, 2015; 14) : adalah sebagai berikut :

1. *Man*, yang artinya adalah manusia. Dalam organisasi manusia ini dikenal sebagai sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah sumber utama yang sangat menentukan keberlangsungan hidup sebuah organisasi.

2. *Money*, artinya uang. Uang yang dimaksud adalah sumber kekuatan utama kedua setelah manusia. Karena segala sesuatu pergerakan di dalam organisasi juga membutuhkan financial.
3. *Method*, yang artinya adalah metode atau cara. Cara yang dimaksud dalam hal ini adalah segala macam strategi, taktik dalam membuat sebuah organisasi itu menjadi sangat produktif dan berkelanjutan.
4. *Machine*, yang artinya mesin. Maknanya adalah bahwa mesin yang dimaksud merupakan perangkat – perangkat keras dalam organisasi yang membantu kelancaran bergeraknya sebuah organisasi.
5. *Material* adalah materi, bahan, dalam organisasi. Peralatan yang dimaksud disini merupakan bahan baku dan semua peralatan lunak selain mesin yang berupa perangkat keras.
6. *Market* merupakan pasar. Dalam organisasi publik, market akan terealisasi dalam bentuk opini masyarakat. Sementara dalam organisasi private dan bisnis, market benar – benar diartikan sebagai pasar untuk tempat akhir dalam pemasaran produk.

Selain 6M diatas, ada baiknya juga dipahami apa saja yang sebenarnya menjadi unsur – unsur administrasi menurut Syafri (2012;11) yang menyajikan unsur – unsur administrasi menjadi 8 bagian, yaitu:

1. Organisasi

Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokkan orang dan pembagian tugas sekaligus

tempat berlangsungnya wadah berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

2. Manajemen

Hakikat manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan melalui pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen.

3. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (communicant) kepada orang lain (communicator) melalui suatu saluran/ media (channel).

4. Kepegawaian

Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan – pengaturan tentang siapa yang mengerjakan apa.

5. Keuangan

Unsur keuangan dalam administrasi merupakan rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi – segi pembiayaan (keuangan) dalam usaha kerja sama pencapaian tujuan tertentu.

6. Perbekalan

Perbekalan berupa sejumlah barang kebutuhan/ peralatan yang diperlukan guna mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

7. Tata Usaha

Tata usaha merupakan kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/ kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/ institusi dalam upaya kerja sama mencapai tujuan tertentu.

8. Hubungan masyarakat

Hubungan masyarakat (humas) merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerja sama yang sedang dilakukan tersebut. Tanpa dukungan dan hubungan baik masyarakat sekeliling, tujuan tidak akan tercapai.

Administrasi ditinjau dari segi pengembangannya administrasi dapat dibagi atas dua bagian besar yaitu administrasi negara (*public administration*) dan administrasi niaga (*private administration*). Administrasi negara secara singkat dan sederhana dapat didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara (Siagian, dalam Andry 2015;14).

Gordon dan Syafiie (dalam Andry, 2015; 14) mengatakan administrasi negara adalah seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif dan peradilan.

Karena objek disiplin ilmu administrasi negara adalah pelayanan publik maka yang jadi kajian utamanya adalah keberadaan berbagai organisasi publik atau organisasi pemerintah.

Caiden dalam Syafiie (dalam Andry, 2015; 15) menjelaskan ada 3 hal yang menjadi patokan sebuah organisasi dikatakan organisasi publik atau pemerintah yaitu:

1. Organisasinya dibentuk dengan Peraturan Pemerintah
2. Karyawannya disebut Pegawai Negeri
3. Semua pembiayaan berasal dari uang rakyat.

2.1.2. Organisasi

Organisasi merupakan salah satu unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai macam aktivitas bagi pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan komitmen tertentu.

Ada begitu banyak para ahli yang memberikan pendapat mereka tentang organisasi. Salah satunya adalah Siagian (dalam Andry, 2015; 14) yang menyatakan bahwa organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Selain pengertian diatas menurut Siagian (2008; 96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang. Pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi dipandang sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi dipandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat di mana kegiatan – kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan. Kemudian ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang – orang didalam organisasi itu.

Berikut ada dua belas prinsip organisasi menurut Siagian (2008; 97):

1. Terdapat tujuan yang jelas
2. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang di dalam organisasi
3. Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang dalam organisasi
4. Adanya kesatuan arah (*unity of direction*)
5. Adanya kesatuan perintah (*unity of command*)
6. Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang
7. Adanya pembagian tugas (*distribution of work*)
8. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin
9. Pola dasar organisasi harus relative permanen
10. Adanya jaminan jabatan (*security of tenure*)
11. Imbalan yang diberikan pada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan

12. Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya (*the right man on the right place*)

Dua belas prinsip tersebut memiliki posisi paling urgen jika ingin siklus kehidupan organisasi berjalan dengan kualitas yang baik. Walau tidak diketahui apakah hasil akhir benar akan sangat ideal sesuai dengan target, namun setidaknya ketika semua lini organisasi mengikuti semua panduan/ *planning* dari awal secara teratur maka hasil yang diharapkan walaupun meleset dari perkiraan biasanya tidak begitu jauh dari target. Artinya, dengan semua atas organisasi yang sudah ada, seharusnya siklus kehidupan organisasi bisa diprediksi dengan analisisnya masing – masing.

2.1.3. Manajemen

Manajemen menurut Siagian (dalam Andry, 2015; 12) didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain. Artinya dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi karena memang manajemen merupakan alat pelaksana utama dari administrasi dengan perkataan lain administrasi dan manajemen tidak dapat dipisah – pisahkan, hanya kegiatan – kegiatannya yang dapat dibedakan. Apabila dilihat dari segi fungsional administrasi mempunyai dua tugas utama yaitu :

1. Menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai (*organizational goal*).
2. Menentukan kebijaksanaan umum yang mengakibatkan seluruh organisasi (*general and overall policies*).

Sebaliknya manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan – kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas – batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi. Fakta ini jelas menunjukkan bahwa manajemen merupakan aspek dari administrasi dan oleh karena itu administrasi lebih luas dari pada manajemen.

Sedangkan manajemen menurut Siagian (2008;5) bisa didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan – kegiatan orang lain.

Manajemen pemerintahan (*Public Management*) menurut Ramto (dalam Waluyo, 2007; 119) adalah faktor utama dalam suatu administrasi publik (*Public Administration*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan sarana dan prasarana yang ada, termasuk organisasi serta sumber dana dan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, manajemen pemerintah menurut Kristiadi (dalam Waluyo, 2007; 119), tidak lain adalah faktor upaya dalam suatu organisasi. Upaya tersebut diwujudkan dalam berbagai kegiatan pemerintah yang mencakup berbagai aspek kehidupan dan penghidupan warga negara dan masyarakatnya.

Selain itu, manajemen juga bisa didefinisikan dalam 3 perspektif menurut Riva'i dkk (2013;177).

1. Menurut perspektif proses, manajemen adalah proses pencapaian tujuan melalui kegiatan orang lain, dimana kegiatan diawasi dan diselenggarakan.

2. Definisi dari perspektif kolektivitas orang, dari sudut ini manajemen diartikan sebagai kolektivitas orang yang melaksanakan pekerjaan – pekerjaan manajerial.
3. Pengertian manajemen menurut perspektif seni dan ilmu. Manajemen sebagai seni merupakan pengimplementasian dari keterampilan – keterampilan dalam pengelolaan organisasi berdasarkan pengalaman – pengalaman yang ada dan bermanfaat. Sementara itu, manajemen sebagai ilmu terlihat dari penerapannya terhadap proses mengobservasi, mengumpulkan, dan menganalisis data, fenomena – fenomena, kejadian – kejadian, dan lain – lain kemudian diambil beberapa kesimpulan yang mendukung tujuan yang hendak dicapai.

Terkait dengan pengertian manajemen yang dilihat dari 3 perspektif di atas, desa sebagai organisasi publik yang berada di tingkat terendah dalam struktur organisasi publik, juga membutuhkan definisi tersebut dalam implementasinya secara menyeluruh.

2.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Sofyandi (2009:6) didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi – fungsi manajemen yaitu Planning, Organizing, Leading, dan Controlling, dalam setiap aktifitas / fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan

hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Kata manajemen dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997: 623) adalah proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Samsudin (2005:15) mendefinisikan, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, management, yang dikembangkan dari kata to manage, yang artinya mengatur atau mengelola. Sedangkan menurut Wikipedia, kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno management, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Mary Parker Follet, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Di sini seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efisien (dalam Danim, 2009:2).

Usman (2013 : 6) membagi dua pengertian tentang manajemen, yaitu manajemen dalam arti luas dan manajemen dalam arti sempit. Manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan (P3) sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Sedangkan manajemen dalam arti sempit adalah manajemen sekolah/madrasah yang meliputi: perencanaan program sekolah/madrasah, pelaksanaan program sekolah/madrasah, kepemimpinan kepala sekolah/madrasah, pengawas/evaluasi, dan system informasi sekolah/madrasah.

Sedangkan pengertian sumber daya manusia dalam kamus Bahasa Indonesia (1997: 973) adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Istilah Sumber Daya Manusia yang seringkali disingkat dengan “SDM” dalam istilah Bahasa Inggris human resource. Kata human di Indonesiakan, berarti manusia (untuk kata benda) atau manusiawi (untuk kata sifat). Sedangkan kata resource (singular) berarti sumber, seperti sumber air. Kata daya merupakan kata tambahan yang mempunyai arti kekuatan atau power, dalam The Contemporary English-Indonesian Dictionary, Drs. Peter Salim, M. A. (dalam Ruky, 2014: 4) mengatakan bahwa resource adalah “sumber daya” yang berarti sumber dari daya/kekuatan, jadi sumber daya manusia diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari manusia-manusia yang dapat didayagunakan oleh organisasi.

Usman (dalam Samsudin 2005:21) memberi pengertian tentang sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansila, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi.

Jadi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) (*human resources management*) adalah suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis (dalam Ruky, 2014:4). Menurut Sigian (1996:40), manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang mempunyai unsur penting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan tantangan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya

menghadapi berbagai tantangan, baik sifatnya internal maupun eksternal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan setepat-tepanya.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), menurut Dessler (dalam Widodo, 2015:2) berpendapat “*Human resource management is the process acquiring, training, appraising, and compensating employees, and attending to their labor relations, health and safety and fairness concerns*”. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. Sedangkan Hasibuan (dalam Widodo, 2015:3), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) membagi dua pengertian yaitu ilmu dan seni. Ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan.

H.M. Yani (2012:2), juga membagi Manajemen Sumber Daya Manusia menjadi dua, Pertama, Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai ilmu mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan organisasi atau perusahaan. Kedua, Manajemen Sumber Daya manusia (MSDM) diartikan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.

H. John Bernardin dan Joyce E. A. Russel (dalam Ruky, 2014:11), *Human Resource Manajement (HRM) concern with the recruitment, selection, development, compensation, retention, evaluation, and promotion of personnel within an organization*, atau Manajemen sumber daya manusia mengurus rekrutmen, seleksi, pengembangan, pemberian imbalan, usaha mempertahankan, penilaian, dan promosi personel dalam sebuah organisasi. Menurut Ruky (2014:13), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penerapan konsep dan system manajemen secara tepat dan efektif dalam proses perekrutan, pendayagunaan, pengembangan, dan pemeliharaan personel yang dimiliki oleh sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Dari berbebagai pendapat di atas ada kemiripan konsep Manajemen Sumber Daya Manusia, yaitu pendayagunaan kemampuan manusia dan kompensasinya mulai proses rekrutmen sampai pada karier puncak seseorang yang dilakukan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi yang optimal.

2.1.5. Manajemen Pelayanan Publik

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana

produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S. Moenir, 1995: 164).

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsure organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antar lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (1995: 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.”

Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S. Moenir (1995: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu :

1. Layanan Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni :
 - a. Tingkah laku yang sopan,

- b. Cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
 - c. Waktu penyampaian yang tepat dan,
 - d. Keramah tamahan.
2. Produk Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :
- a. Barang Yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
 - b. Jasa Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.
 - c. Surat- surat berharga Kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Ditinjau dari segi aktivitasnya dalam kaitan dengan fungsi pelayanan, aktivitas manajemen yang menonjol diantara aktivitas- aktivitas yang dilakukan menurut A. S. Moenir (1995: 164- 185) antara lain ialah :

1. Aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan
Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi serta

menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah.

2. Menetapkan cara yang tepat Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas- tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar- benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

Mengenai teknik tercapainya tujuan, A. S. Moenir (1995: 170: 173) juga menuliskan beberapa teknik manajemen yang perlu diketahui, antara lain :

1. Manajemen dengan sasaran (*Management by Objective*= MBO)

Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran orang yang dijabarkan lebih lanjut menjadi sasaran unit kerja yang paling kecil. Unit- unit kerja tersebut setelah mengetahui sasaran yang akan dituju, lalu membuat rencana pencapaian dan pengendaliannya bersama dengan unit tingkah atasnya.

2. Manajemen hasil (*Management by Result*= MBR)

Dalam teknik MBR ini masalah kewenangan dalam pengambilan keputusan, dilakukan melalui system delegasi karena di situlah letak kelangsungan proses kegiatan hingga tercapai hasil di negara (result).

3. Manajemen dengan system (*Management by system*= MBS)

Mbs mencapai sasaran melalui mekanisme system, karena itu system dengan prosedur dan metodenya menjadi perhatian utama untuk ditata. Teknik MBS ini lebih tepat penerapannya di bidang kegiatan yang sifatnya pelayanan, karena faktor utama tertuju pada proses, (pelayanan adalah proses).

4. Manajemen dengan motivasi (*Management by Motivation*)

Teknik MBM mendasarkan pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui system motivasi. Berbagai macam motivasi dikembangkan baik yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tetap.

5. Manajemen dengan pengecualian (*Management by Exception*= MBE)

Penekanan yang dipakai teknik MBE ini ialah bahwa dalam pengelolaan organisasi selalu ada hal- hal yang secara strategis tidak dapat dilimpahkan pada orang lain dan tetap berada ditangan pimpinan organisasi, meskipun secara teori dilimpahkan wewenang itu dimungkinkan karena dalam susunan organisasi ada pejabat yang mengurusnya dan bertanggungjawab. Wewenang atau tugas yang tidak dilimpahkan itulah yang disebut pengecualian dalam teknik MBE ini.

6. Melaksanakan pekerjaan.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

7. Mengendalikan kegiatan atau proses pelayanan.

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegoatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsure tanggung jawab. Pada pengendalian, unsure ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur- unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang berisi pengukuran, perbandingan dan perbaikan serta berorientasi pada masa datang. Aktivitas pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan umum harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya tugas itu.

8. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Evaluasi pelaksanaan kegiatan dapat dilakukan melalui system lapangan dan pengamatan di lapangan. Cara lain yang dapat ditempuh untuk evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan umum antara lain : menyediakan kotak saran atau pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan.

2.1.6. Pelayanan Publik

2.1.6.1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani,

tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir A(2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definifi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.1.6.2.Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
2. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

3. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.

4. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Syafi'ie, dkk (1999:18) yaitu :“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (1995:7) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.6.3. Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, Prosedur dan Metode Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.1.6.4. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang

profesional, kemudian Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Keamanan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan Hak dan kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

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

2. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopan 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, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan 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 diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang – kurangnya meliputi :

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif. Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel. Hal – hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak berkepentingan.

4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi. Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

2.1.6.5. Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administratif.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Pelayanan barang.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.1.6.6. Penyelenggara Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai

penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladnya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Batinggi (1999:53) adalah : “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang.”

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Batinggi (1999: 53) antara lain adalah : a) pembagian kerja yang kurang jelas, b) Adanya hierarki jabatan, c) Adanya

pengaturan sitem yang konsisten, d) Prinsip formalistic impersonality, e) Penempatan berdasarkan karier, f) Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain :

1. Fungsional Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Terpusat Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

2.1.7. Kualitas Pelayanan Publik

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”.(Tjiptono, 2004:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh Tjiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Secara harafiah Kualitas Pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni Kualitas dan Pelayanan. Kualitas berasal dari kata *quality* yang berarti mutu. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gaspersz dalam Sinambela (2014:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang

memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk

2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Ibrahim (2008:22) menyatakan konsep kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Lebih jelas lagi Gasperz yang dikutip Lukman, mengungkapkan sejumlah pengertian pokok dari kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut : “Pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
2. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari segala kekurangan atau kerusakan”. (Lukman,2000:7).

Pengertian pokok kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan diatas menunjukkan bahwa. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang terdiri dari keistimewaan dari berbagai pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan atas pelayanan yang didapat tersebut.

Pendapat diatas ditegaskan oleh Boediono, bahwa pada hakekatnya pelayanan umum yang berkualitas itu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. (Boediono, 1999:63).

Hakekat pelayanan umum berkualitas yang diartikan oleh budiono adalah berdasarkan pada hakekat yang memprioritaskan peningkatan mutu pelayanan dan kemampuan dari penyedia pelayanan kepada penerima layanan agar pelayanan yang diberikan lebih berdaya dan berhasil guna.

Kemudian Sedarmayanti, menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi, sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan

apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan. (Sedarmayanti, 1999:207-208).

Pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan umum harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lukman dan Sugiyanto, yang menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparat

yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.”(Lukman, 2001:12).

Hal senada pun diungkapkan oleh Tjiptono, yang menyebutkan bahwa:

“Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas pelayanan umum. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa atau pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.”(Tjiptono, 2004:61).

Jadi proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Dalam studinya Parasuraman menyimpulkan terdapat 5 (lima) dimensi *SERVQUAL* (dimensi kualitas pelayanan).:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang

diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain, komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompeten (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasia yang nyaman bagi pelanggan. (Parasuraman : 1990)

Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa,yaitu jasa yang diharapkan (*expected servic*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Zeithalm, Berry : 1985) Gasperz menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan demi pencapaian maksimal, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan *eksternal*. Citra pelayanan dan industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dan perusahaan yang berada di garis depan pelayanan langsung kepada pelanggan *eksternal*.
4. Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dari pelanggan *eksternal*.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.

7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *Features* di pelayanan lainnya.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan *fleksibilitas*, penanganan permintaan khusus dan lain-lain.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, tempat pelayanan, kemudahan terjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lainnya.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya. (Gasperz, 1997 : 235-236).

Unsur-unsur yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kepuasan pengguna jasa terhadap produk atau jasa dari perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang jasa tertentu dapat diketahui dari perilaku pengguna jasa. Menurut Zeithaml wujud dari perilaku pengguna jasa yang puas sebagai berikut :

1. *Loyalty* (kesetiaan)
2. *Paymore* (membayar lebih)
3. *External response*(respon luar)
4. *Internal response*.(respon dalam)

Perangkat untuk menilai kualitas pelayanan yang disajikan oleh suatu organisasi dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry. Menurut Zeithaml, Parasuraman dkk (dalam Ratminto dan Winarsih 2014:175), lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* atau Ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.
2. *Reliability* atau Reliabilitas/Kehandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau Responsivitas/Ketanggapan adalah kerelaan untuk menolong customers dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau Jaminan/kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customers.
5. *Empathy* atau Empati adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers.

Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2014:175) juga mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yang diantaranya:

1. *Responsiveness* atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers.
2. *Responsibility* atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stake holders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

2.1.8. Pemerintah Kecamatan

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata (Budiman, 1995: 4). Kecamatan merupakan *line office* dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat.

Dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan perangkat kecamatan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh bupati. Menurut Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 06 Tahun 2011 Pembentukan Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Kecamatan dan Kelurahan dijelaskan defisini Kecamatan yaitu sebagai berikut :

“Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah”.

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah. Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Perundang – Undangan;
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat Kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan Pemerintah Desa dan / atau Kelurahan;
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.

Selain tugas di atas, camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah, yang meliputi :

1. Perizinan

2. Rekomendasi
3. Koordinasi
4. Pembinaan
5. Pengawasan
6. Fasilitas
7. Penetapan
8. Penyelenggaraan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Struktur organisasi kecamatan dijelaskan pada Pasal 4 Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 06 Tahun 2011 Pembentukan Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretariat
 - a. Sub Bagian Perencanaan Progran
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Administrasi Umum
3. Seksi Pemerintahan
4. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
5. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
6. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
7. Kelompok Jabatan Fungsional

Sedangkan mengenai tugas dan fungsi camat dan pegawai kecamatan diatur dalam Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 06 Tahun 2011 Pembentukan Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Pasal 4 yaitu sebagai berikut :

1. Camat

Camat mempunyai tugas membantu Bupati, melaksanakan urusan pemerintahan di Kecamatan dan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan perangkat daerah di tingkat Kecamatan.
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan/atau kelurahan
- h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah daerah kabupaten yang ada di kecamatan.
- i. Mengevaluasi perencanaan pembangunan desa/kelurahan.

- j. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang – undangan
- l. Melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

2. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris kecamatan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada camat dengan tugas melaksanakan pembinaan terhadap seluruh staf pegawai kecamatan dan menyelenggarakan terlaksananya penatausahaan dan administrasi kecamatan.

Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, sekretaris Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan
- b. Mendistribusikan surat – surat sesuai dengan disposisi atasan
- c. Meneliti surat – surat dinas yang akan ditanda tangani oleh Camat
- d. Mengkoordinasi pelaksanaan tugas setiap Kelapa Seksi dan Kasubbag
- e. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan untuk pengambilan keputusan
- f. Mengadakan pembinaan administrasi organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh staf.
- g. Membuat program kerja tahunan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas
- h. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

3. Seksi Pelayanan Umum

Seksi pelayanan umum dipimpin oleh kepala yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Camat dengan tugas melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik. Dalam menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, kepala seksi pelayanan umum mempunyai fungsi :

- a. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan /atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan urusan dan fasilitas pelayanan umum
- c. Mempersiapkan, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan di kecamatan.
- d. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berkaitan dengan tema/ gejala yang diteliti berhasil dihimpun oleh penulis sebagian besar dijadikan data dan referensi pendukung guna mempertegas teori – teori yang telah ada mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti sekaligus menjadi acuan dalam butir – butir pertanyaan yang nantinya disebarkan kepada responden.

Tabel II.1 : Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
1.	<p>Martina Gloria Sitorus. 2015.</p> <p>Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinggir.</p> <p>(Jom FISIP Vol. 2 No. 2 Oktober 2015)</p>	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu penyelesaian pelayanan 2. Rincian biaya / tarif pelayanan 3. Prosedur pelayanan 4. Sarana dan prasarana 	<p>Secara umum hasil dari penelitian maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pinggir dapat dikatakan kurang memuaskan dan dapat disimpulkan pelayanan belum terlaksana dengan baik.</p>	<p>Persamaan penelitian terdapat pada variabel penelitian yaitu Kualitas pelayanan publik dan objek penelitian yaitu Kantor Camat. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada Lokasi penelitian dan juga metode penelitian. Pada penelitian ini menggunakan teknik kualitatif dengan studi kasus sedangkan pada penelitian penulis menggunakan metode triangulasi.</p>
2.	<p>GEBBY JEANET GIDION.</p> <p>Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan</p>	Kualitas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Emphaty 	<p>Berdasarkan hasil analisis penelitian diambil kesimpulan sebagai berikut : secara umum kualitas pelayanan publik di Kecamatan Malinau Kota</p>	<p>Persamaan terdapat pada variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan juga indikator yang digunakan. Sedangkan pada perbedaannya terletak pada lokasi penelitian pada penelitian</p>

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
	Timur (satau studi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Malinau Kota) (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2 Nomor 3, September 2011)			belum terlaksana dengan baik.	ini lebih di fokuskan pada pelayanan pengurusan KTP tetapi pada penelitian penulis jenis pelayanan yang diteliti adalah pelayanan E-KTP di Kantor Camat Tebing Tinggi.
3.	Ones Gita Crystalia. 2015. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. (Tesis Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta)	Kualitas Pelayanan	1. Tangible 2. Realiability 3. Responsiveness, 4. Assurance 5. Emphaty	Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo sudah diterapkan dimensi tangible, realiability, responsiveness, assurance dan emphaty beserta indikatornya.	Persamaan Penelitian Terletak pada Variabel penelitian yaitu Pelayanan publik dan indikator. sedangkan perbedaan terdapat pada Metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif sedangkan penulis masih menggunakan metode triangulase.
4.	Muhammad Rahmad	Kualitas Pelayanan	1. Tangible 2. Realiabi-	Bahwa kompensasi	Persamaan Penelitian

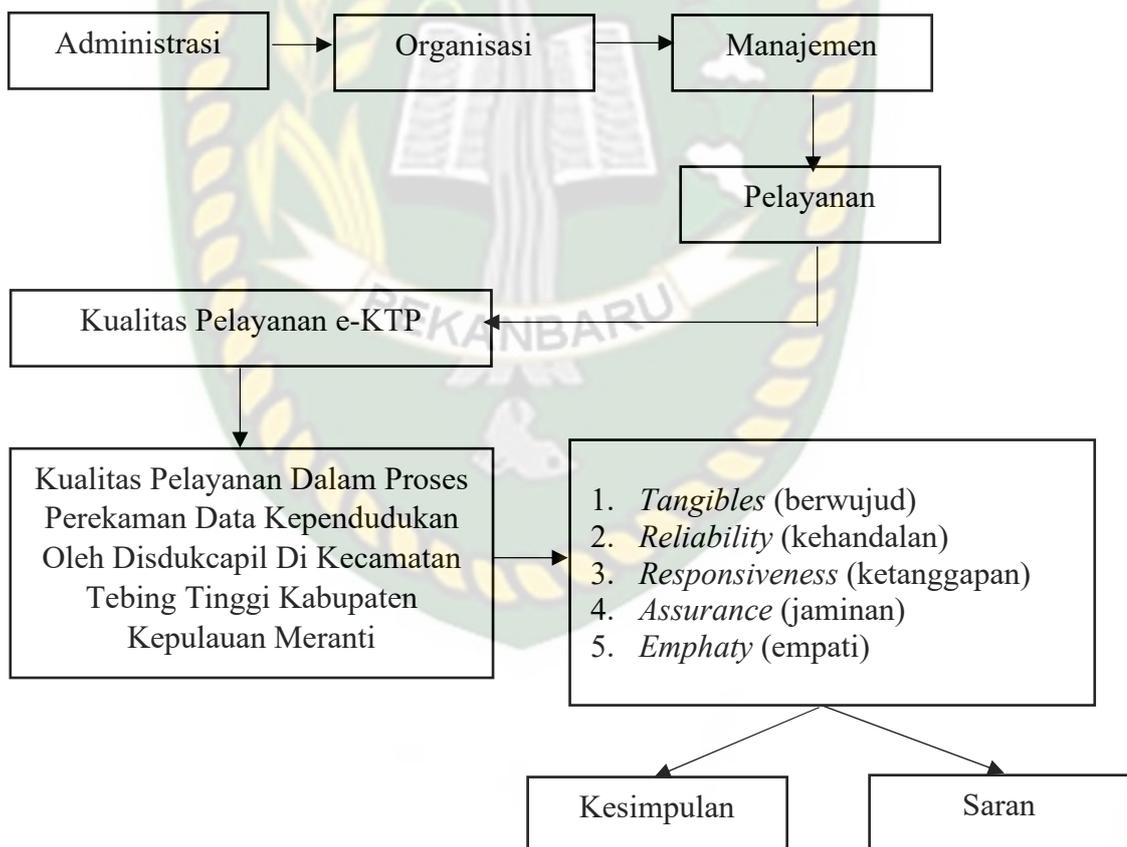
No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
	Ritingga (2019) Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukajadi Tahun 2019 Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)		lity 3. Responsiveness, 4. Assurance 5. Emphaty	dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian akuntansi, sedangkan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Terletak pada Variabel penelitian yaitu Pelayanan publik dan indikator. sedangkan perbedaan terdapat pada Metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif sedangkan penulis masih menggunakan metode triangulase.
5.	Yoga Arsyenda (2013) Pengaruh Motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja PNS (Studi kasus BAPPEDA Kota Malang)	Kinerja Pegawai	1. Motivasi kerja 2. Disiplin kerja	Bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Selain itu juga dapat diketahui bahwa disiplin kerja lebih pengaruhnya terhadap kinerja pegawai BAPPEDA Kota Malang.	Persamaan Penelitian Terletak pada Variabel penelitian yaitu Pelayanan publik dan indikator. sedangkan perbedaan terdapat pada Metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif sedangkan penulis masih menggunakan metode triangulase.
6.	Rahmat Galih (2013)	Kinerja pegawai	1. Motivasi 2. Disiplin	Bahwa motivasi dan	Persamaan Penelitian

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan Penelitian
1	2	3	4	5	6
	Pengaruh Motivasi dan Disiplin kerja terhadap kinerja		kerja	disiplin kerja memberikan pengaruh yang kecil terhadap peningkatan kinerja pegawai. Disiplin kerja memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan motivasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.	Terletak pada Variabel penelitian yaitu Pelayanan publik dan indikator. sedangkan perbedaan terdapat pada Metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif sedangkan penulis masih menggunakan metode triangulase.
7.	Nabila Mutiasari, T. Yunus (2014) Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja pegawai pada Biro umum dan perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.	Kinerja pegawai	1. Kompetensi 2. Disiplin 3. Lingkungan kerja	Bahwa kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Variable yang paling besar pengaruhnya dalam membangun kinerja pegawai adalah variable kompetensi.	Persamaan Penelitian Terletak pada Variabel penelitian yaitu Pelayanan publik dan indikator. sedangkan perbedaan terdapat pada Metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif sedangkan penulis masih menggunakan metode triangulase.

2.3. Kerangka Pemikiran

Dari penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan untuk dijadikan kerangka pikiran bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran dibawah ini :

Gambar II.1 : Kerangka Pemikiran Dalam Penelitian Kualitas Pelayanan Dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti



Sumber : Olahan Peneliti, 2022

2.4. Konsep Operasional

Untuk menghindari dan menghilangkan dari kesalah pahaman tentang beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa konsep operasional. Untuk lebih jelasnya penelitian ini memberi batasan berupa konsep operasional.

Definisi operasional adalah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau mendeskripsikan (menggambarkan) kegiatan atau memberikan suatu operasional (pekerjaan yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut).

1. Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas dan komitmen tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Administrasi publik dapat didefenisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha pencapaian tujuan negara. Karena objek disiplin ilmu administrasi publik adalah pelayanan publik maka yang menjadi kajian utamanya adalah keberadaan berbagai organisasi publik dan organisasi pemerintah.
3. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

4. Organisasi publik merupakan suatu koneksitas manusia yang kompleks dan dibentuk untuk tujuan tertentu, dimana hubungan antara anggotanya bersifat resmi (*impersonal*), ditandai oleh aktivitas kerjasama, terintegrasi dalam lingkungan yang lebih luas, memberikan pelayanan dan produk tertentudan tanggung jawab kepada hubungan dengan lingkungannya.
5. Manajemen adalah seni untuk mempengaruhi orang lain agar mau melakukan sesuatu tanpa merasa terpaksa atau dengan senang hati.
6. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni atau proses memperoleh, memajukan atau mengembangkan, dan memelihara sumberdaya manusia yang kompeten sedemikian rupa, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisiensi dan ada kepuasan pada diri pribadi – pribadi yang bersangkutan.
7. Manajemen Pelayanan Publik adalah manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara- cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.
8. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

9. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
11. *Tangible* (berwujud) adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
12. *Realibility* (kehandalan) adalah kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
13. *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
14. *Assurance* (jaminan) adalah jaminan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumen.
15. *Emphaty* (empati) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen
16. Kecamatan adalah Perangkat daerah yang dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan

publik, pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan yang dipimpin oleh seorang Camat yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah.

2.5. Operasionalisasi Variabel

Secara terperinci operasionalisasi variabel masing – masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel II.2 : Tabel Operasionalisasi Variabel

Konsep	Indikator	Item Penilaian
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Lenvinne dalam Ratminto dan Winarsih (2014:175))	1. Tangible	a. Sarana dan prasarana b. Kemudahan dalam prosedur pelayanan c. Kedisiplinan petugas d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
	2. Reliability	a. Kecermatan petugas b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan c. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan
	3. Responsiveness	a. Merespon masyarakat b. Pelayanan cepat c. Pelayanan tepat d. Pelayanan cermat
	4. Assurance	a. Jaminan tepat waktu b. Jaminan biaya pelayanan c. Legalitas pelayanan d. Kepastian pelayanan
	5. Emphaty	a. Mendahulukan kepentingan pelanggan b. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun c. Petugas tidak diskriminatif

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnografi. Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alamiah yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Penelitian kualitatif instrumennya adalah peneliti itu sendiri. Menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:15), menjelaskan bahwa: Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun alasan penulis melakukan penelitian Kecamatan

Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti adalah belum optimalnya pelayanan dalam proses perekaman data kependudukan oleh Disdukcapil di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi mengenai permasalahan yang berhubungan dengan judul peneliti.

Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Maka peneliti memutuskan informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat adalah bapak Camat Tebing Tinggi. Dari informan kunci ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi untuk memilih informan – informan berikutnya, dengan catatan informan tersebut merasakan menilai kondisi lingkungan kerja sehingga terjadi sinkronisasi dan validasi data yang didapat dari informan pertama.

Adapun informan pendukung dari penelitian ini terdiri dari Petugas Pelayanan, staf kantor Camat Tebing Tinggi dan Masyarakat Penerima Layanan. Teknik yang digunakan dalam menentukan informan dalam penelitian ini yaitu teknik sensus yang ditujukan untuk Camat, sedangkan untuk Petugas dan Masyarakat menggunakan teknik purposive sampling. Dari keseluruhan jumlah

Key Informan dan informan pendukung berjumlah 10 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 : Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Keterangan
1	Camat Tebing Tinggi	1	Key Informan
2	Petugas Disdukcapil	1	Informan
3	Petugas Kecamatan Tebing Tinggi	1	Informan
4	Staf Kantor Camat Tebing Tinggi	1	Informan
5	Masyarakat Penerima Layanan	6	Informan
	Jumlah	10	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2022

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer. Sumber / data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan dan juga hasil dari kuisisioner. Selain itu, penulis juga melakukan observasi dilapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di lokasi penelitian.
2. Data sekunder. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012: 225). Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan cara membaca buku, literatur – literatur, jurnal, koran dan berbagai informasi lainnya yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini dimaksudkan sebagai data penunjang guna melengkapi data primer.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Moeleong (2012: 121) sumber data utama dalam penelitian Kualitatif adalah kata – kata dan tindakan. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio, pengambilan foto atau film dalam penelitian ini. Sumber data utama yang digunakan adalah kata – kata dan tindakan orang – orang yang diamati dan diwawancarai dari para pejabat yang terkait dengan Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik seperti :

1. Wawancara (Interview)

Untuk mendapatkan data maupun informasi yang mendalam, dalam penelitian ini menggunakan wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data, yang diterapkan pada pihak – pihak tertentu yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2012: 316). Adapun informan yang akan di wawancara dalam penelitian ini Camat, Petugas dan Masyarakat untuk mencari informasi mengenai Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2012: 145) yaitu teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses

kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dari pendapat tersebut peneliti memahami bahwa, observasi merupakan salah satu teknik pengambilan data, dimana peneliti akan terjun langsung ke lapangan dan mengamati dengan seksama (melihat dan mendengarkan) gejala – gejala dari objek yang diteliti dan mencari data yang tidak bisa didapatkan melalui proses wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan melakukan pencatatan terkait informasi yang relevan dengan penelitian di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

3. Dokumentasi.

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen – dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen tak tertulis seperti gambar dan elektronik. Dokumen – dokumen tersebut dipilih sesuai dengan kajian penelitian (Sugiyono, 2012: 146). Hasil dari dokumentasi berupa dokumen – dokumen baik dokumen tertulis maupun dalam bentuk gambar terkait dengan penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses menyusun data atau informasi agar dapat ditafsirkan. Menyusun data diartikan menggolongkan dalam pola, tema, atau kategori. Setelah digolongkan selanjutnya diinterpretasikan. Data perlu di analisis karena maknanya harus diketahui. Analisis data ini merupakan kegiatan yang kontinyu dari awal sampai akhir penelitian.

Menurut Milles and Huberman (2007:174), analisis data tertata dalam situs ditegaskan bahwa kolom pada sebuah matriks tata waktu disusun dengan jangka waktu, dalam susunan tahapan, sehingga dapat dilihat kapan gejala tertentu terjadi. Prinsip dasarnya adalah kronologi. Berikut tahapan dalam analisis data tertata, Pertama, Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu.

Kedua, Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi. Kelanjutan penyelidikan menurut adanya bagian-bagian yang telah ditambah, didrop, diperbaiki, digabungkan, atau diseleksi untuk digunakan. Dalam beberpa hal dapat mengacu pada bukti-bukti dokumenter (Milles and Huberman (2007:174)).

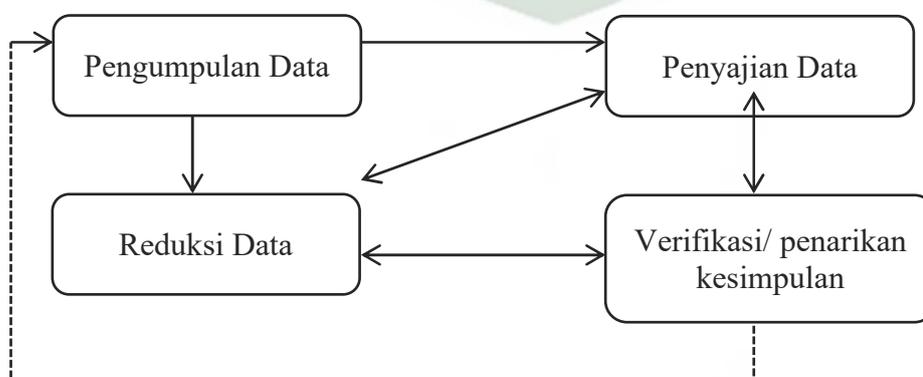
Ketiga, Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya Milles and Huberman (2007:175). Analisis

data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Data yang sudah terkumpul dibuat dalam matriks. Dalam matriks akan disajikan penggalan-penggalan data deskriptif sekitar peristiwa atau pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudahnya. Setelah data dimasukkan kedalam matriks selanjutnya di buat daftar cek (Milles and Huberman (2007:175).

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Analysis Interactive Model* dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*).

Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman



3.7. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai dalam pembuatan tesis ini sampai dengan selesai selama masih diperlukan maka jadwal penelitian akan berjalan. Diperkirakan selama kurang lebih 6 bulan dimulai dari bulan Agustus 2022 sampai dengan Januari 2023.

Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2022-2023																								
		Agust				Sept				Okt				Nov				Des				Jan				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan Proposal Tesis																									
2	Seminar Proposal Tesis																									
3	Revisi Proposal Tesis																									
4	Revisi Kuisisioner																									
5	Rekomendasi Survey																									
6	Survay Lapangan																									
7	Analisis Data																									
8	Penyusunan Tesis																									
9	Konsultasi Tesis																									
10	Ujian Konferehensif Tesis																									
11	Revisi Tesis																									
12	Penggandaan Tesis																									

Sumber : Modifikasi Penulis, 2022

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Kabupaten Kepulauan Meranti

1. Keadaan Geografis Kabupaten Kepulauan Meranti

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran dari Kabupaten Bengkalis yang dibentuk pada tanggal 19 Desember 2008. Dasar hukum berdirinya Kabupaten Kepulauan Meranti adalah Undang-undang nomor 12 tahun 2009, tanggal 16 Januari 2009. Secara geografis, Kabupaten Kepulauan Meranti berada pada koordinat antara sekitar $0^{\circ} 42' 30''$ - $1^{\circ} 28' 0''$ LU, dan $102^{\circ} 12' 0''$ - $103^{\circ} 10' 0''$ BT, dan terletak pada bagian pesisir Timur pulau Sumatera, dengan pesisir pantai yang berbatasan dengan sejumlah negara tetangga dan masuk dalam daerah Segitiga Pertumbuhan Ekonomi (*Growth Triagle*) Indonesia - Malaysia - Singapore (IMS-GT). Secara tidak langsung, daerah ini menjadi daerah Hinterland Kawasan Free Trade Zone (FTZ) Batam - Tj. Balai Karimun.

Dalam rangka memanfaatkan peluang dan keuntungan posisi geografis dan mendorong pertumbuhan ekonomi wilayah perbatasan dengan Negara tetangga Malaysia dan Singapura, maka wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sangat berfungsi sebagai Gerbang Lintas Batas Negara atau Pintu Gerbang Internasional yang menghubungkan Riau daratan dengan negara tetangga melalui jalur laut. Hal ini untuk melengkapi kota Dumai yang terlebih dahulu ditetapkan dan berfungsi sebagai kota Pusat Kegiatan Strategis Negara, yaitu yang berfungsi sebagai beranda depan negara, pintu gerbang internasional, niaga dan industri.

Luas kabupaten Kepulauan Meranti mencapai, 3707,84 km², sedangkan luas kota Selatpanjang sebagai ibukotanya adalah 45,44 km².

Batas –batas wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatas dengan Selat Malaka dan Kabupaten Bengkalis
- b. Sebelah Selatan berbatas dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Barat berbatas dengan Kabupaten Bengkalis
- d. Sebelah Timur berbatas dengan Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau.

Berdasarkan hasil penafsiran peta topografi dengan skala 1 : 250.000, diperoleh gambaran bahwa kawasan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagian besar bertopografi datar dengan kelerengan 0–8 %, dengan ketinggian rata-rata sekitar 1-6,4 m di atas permukaan laut. Daerah ini beriklim tropis dengan suhu udara antara 25° - 32° Celcius, dengan kelembaban dan curah hujan cukup tinggi.

Musim hujan terjadi sekitar bulan September-Januari, dan musim kemarau terjadi sekitar bulan Februari hingga Agustus. Gugusan daerah kepulauan ini terdapat beberapa pulau besar, seperti pulau Tebing Tinggi (1.438,83 km²), Pulau Rangsang (922,10 km²), Pulau Padang dan Merbau (1.348,91 km²). Pada umumnya, struktur tanah di Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri atas tanah organosol (Histosol), yaitu tanah gambut yang banyak mengandung bahan organik. Tanah ini dominan diwilayah Kabupaten Kepulauan Meranti terutama daratan rendah diantara aliran sungai. Sedangkan disepanjang aliran sungai

umumnya terdapat formasi tanggul alam natural river levees yang terdiri dari tanah-tanah Alluvial (*Entisol*).

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan kabupaten yang baru dimekarkan lima tahun silam. Di Kabupaten Kepulauan Meranti telah terjadi perkembangan pada berbagai aspek seperti ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan pembangunan. Di Kabupaten Kepulauan Meranti terdapat tujuh agama yang dianut oleh masyarakat, yaitu Islam 160,585 Jiwa, Kristen 12,370 jiwa, Katolik 168 jiwa, Budha 23,961 jiwa, Konguchu 1,374 jiwa, dan Hindu 75 jiwa. Sarana ibadah yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu Masjid 243 buah, Mushalla 300 buah, Gereja 15 buah, dan Vihara 37 buah. Bukan hanya agama yang beragam tetapi terdapat banyak etnis di Kabupaten Kepulauan Meranti, yakni Melayu, Minangkabau, Bugis, Batak, Jawa, dan Tionghoa.

Kabupaten Kepulauan meranti mempunyai banyak potensi sumber daya alam, yang menjadi penopang kehidupan masyarakat Kabupaten Kepulauan Meranti. Masyarakat disana berkerja sebagai bertani, pelaut, nelayan, dan berdagang. Secara geografis wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi perairan laut dan perairan umum yang cukup luas serta daratan yang dapat dikembangkan usaha budidaya perikanan, sehingga berpeluang bagi investor untuk menanamkan investasi baik dibidang penangkapan di perairan lepas pantai dan budidaya perikanan (tambak, keramba dan kolam). Disamping sungai-sungai dan selat, Kabupaten Kepulauan Meranti juga memiliki banyak terdapat parit baik keberadaannya secara proses alami maupun yang dibuat manusia. Sebagian besar

parit-parit ini berfungsi sebagai drainase pengairan dan transportasi bagi masyarakat.

Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi sumber daya alam, baik sektor Migas maupun Non Migas. Di sektor Migas berupa minyak bumi dan gas alam yang terdapat di daerah kawasan pulau Padang. Di kawasan ini telah beroperasi PT Kondur Petroleum S.A yakni di daerah Kurau Desa Lukit (Kecamatan Merbau). Perusahaan ini mampu produksi 8500 barel/hari. Selain minyak bumi, juga ada gas bumi sebesar 12 MMSCFD (juta kubik kaki per hari) yang direncanakan penggunaannya dimulai 2011–2020.

Di sektor Non Migas Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki potensi beberapa jenis perkebunan seperti sagu (*Metroxylon sp*) dengan produksi 440.309 ton/tahun (2012), kelapa: 50.594,4 ton/tahun, karet: 17.470 ton/tahun, pinang: 1.720,4 ton/tahun, kopi: 1.685,25 ton/tahun. Hingga kini, potensi perkebunan hanya diperdagangkan dalam bentuk bahan baku keluar daerah Riau dan belum dimaksimalkan menjadi industri hilir, sehingga belum membawa nilai tambah yang berdampak luas bagi kesejahteraan masyarakat lokal. Sementara di sektor kelautan dan perikanan dengan hasil tangkapan sebanyak 2.206,8 ton/tahun. Selain itu, masih ada potensi dibidang kehutanan, industri pariwisata, potensi tambang dan energi.

2. Pemerintah Daerah

Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan Kabupaten termuda di wilayah Provinsi Riau. Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pemekaran terakhir dari Kabupaten Bengkalis pada tahun 2009. Pemerintahan Kabupaten Kepulauan

Meranti kini dijalankan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten yang dipimpin oleh seorang Bupati.

Secara administratif, Kabupaten Kepulauan Meranti terdiri dari 9 Kecamatan dan 101 desa/kelurahan, sebagai yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel IV.1. Pembagian Wilayah Administrasi Kabupaten Kepulauan Meranti

No	Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Luas Wilayah	Kelurahan/ Desa	Jumlah Penduduk
1	Tebing tinggi	Selatpanjang	849,50	9	76.763
2	Tebing tinggi barat	Alai	586,83	11	15.126
3	Rangsang	Tanjung samak	681,00	17	28.106
4	Rangsang barat	Bantar	241,60	16	29.770
5	Merbau	Teluk belitung	1.348,91	14	47.370
6	Pulau merbau	Renak rungun	765,987	7	13.987
7	Tebing tinggi timur	Sungai tohor	804,06	7	25.887
8	Putri puyu	Bandul	847,540	10	17.919
9	Rangsang pesisir	Sonde	761,87	10	10.778
	Total			101	

Sumber: Kabupaten Kepulauan Meranti dalam angka 2022

Dari tabel di atas dapat dipahami bahwa jumlah kecamatan yang ada di Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 9 kecamatan yang terdiri dari 101 desa/kelurahan. Kecamatan yang memiliki jumlah desa/kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Rangsang 17 desa/kelurahan dan Rangsang Barat dengan 16 desa/kelurahan dan kecamatan yang dengan jumlah desa/kelurahan terkecil adalah Pulau Merbau dan Tebing Tinggi Timur dengan 7 desa/kelurahan. Jumlah penduduk yang paling terbanyak adalah di Kecamatan Tebing Tinggi sebanyak

76,763 Jiwa, dan Kecamatan Rangsang Pesisir hanya memiliki jumlah penduduk yang paling sedikit yaitu 10,778 Jiwa.

3. Mata Pencaharian Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti

Penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti berjumlah 265,706 Jiwa dimana terdapat berbagai macam suku, agama dan mata pencarian yang berbeda. Sebagai Kabupaten Kepulauan, Kabupaten Kepulauan Meranti mempunyai banyak potensi sumber daya alam yang menjadi penopang bagi hidup masyarakat, dimana sebagian besar bekerja sebagai petani, berkebun, bertenak, perikanan dan berdagang.

Pada bidang pertanian Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki luas tanaman padi sebanyak 2,523 ha; jagung 123 ha; ketela rambat 51 ha; ketela pohon 98 ha; dan kacang tanah 10. Demikian pula dibidang perkebunan , untuk area tanaman perkebunan yang dimiliki penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti yaitu 29,920 ha; untuk perkebunan kelapa, 15,883 ha; untuk luas area perkebunan karet, sagu 32,022 ha; kopi 1,130 ha; dan perkebunan pinang 480 ha; dimana jumlah produksi perkebunan milik penduduk Kabupaten Kepulauan Meranti semakin lama semakin meningkat.

Dibidang perternakan, perikanan dan berdagang penduduk di Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki hasil yang cukup produktif dimana untuk diperternakan sendiri memiliki hasil 6,083 ekor untuk kambing, 4,208 ekor sapi, 44,035 ekor ayam beras, dan 8,731 ekor itik, hal serupa terjadi di bidang perikanan dimana tercatat 27,85 kolam yang dimiliki penduduk di Kabupaten Kepulauan Meranti dan untuk di sektor perdagangan sendiri masyarakat disana

cukup banyak. Hal ini terlihat dari jumlah pasar tradisional dan tempat usaha dengan 1,018 kios yang dimiliki untuk berdagang/usaha bagi masyarakat di Kabupaten Kepulauan Meranti.

4. Sosial Budaya Kabupaten Kepulauan Meranti

Dalam perkembangan Kabupaten Kepulauan Meranti kehidupan masyarakat terbentuk dari berbagai suku bangsa dan golongan etnik, seperti golongan asli Melayu setempat, Bugis, Makasar, Jawa, Tionghoa dan dari daerah lainnya. Golongan tersebut saling membaaur, berhubungan dan saling memengaruhi sehingga membentuk suatu persatuan baik sosial maupun budaya yang dicirikan dengan semangat berkompetisi dan sikap kegotong-royongan antar etnis tinggi dan mudah menerima perubahan sejalan dengan perkembangan zaman.

Dalam kehidupan sosial budaya, Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti selalu membentuk masyarakat dengan budaya Melayu Islami, misalnya dengan berbusana Melayu (Teluk Belanga bagi kaum pria dan busana muslimah bagi kaum wanita) pada hari atau acara-acara tertentu. Begitu juga di sekolah-sekolah, anak-anak didik dibiasakan mengenal dan mengenakan busana Melayu pada hari-hari tertentu. Selain itu upaya melestarikan Arab Melayu, sehingga nama jalan-jalan dan nama kantor instansi pemerintah harus ditulis dengan Arab Melayu. Demikian pula arsitek gedung-gedung pemerintah khususnya dan swasta umumnya harus menggambarkan arsitek Melayu, minimal terpasang di atasnya Selembayung.

Tugas dan amanah mempertahankan untuk dan menanamkan budaya Melayu Islami mendorong pemerintah harus bekerjasama dengan Lembaga Adat Melayu Riau dan Majelis Ulama Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk mewujudkan masyarakat Melayu agamis Islami dewasa ini bukan hal yang mudah, karena tantangan dan godaan budaya global hegimoni Barat sudah mewabah. Namun perlu disadari bersama bahwa hanya nilai-nilai budaya Islami yang mampu memelihara dan memperkokoh jatidiri anak negeri. Tradisi dan budaya Islami yang menjadi jati diri dan basis pembangunan tidak akan menghalangi untuk melakukan modernisasi dalam upaya membangun dan memajukan negeri. Untuk menjadi maju seperti bangsa Barat tidak harus berbudaya Barat, karena modernisasi bukan westernisasi. Bahwa kita harus belajar dan melakukan alih teknologi yang dihasilkan oleh Barat adalah suatu keniscayaan, tetapi budaya dan agama tidak boleh digadaikan. Sebagaimana dulu, di abad pertengahan, Barat belajar dan melakukan alih teknologi dari dunia Islam, dan karena itu mereka bangkit dan maju, walau tanpa mengambil agama dan budaya Islam.

Pembangunan Kabupaten Kepulauan Meranti yang pemerintah lakukan senantiasa mengacu kepada nilai-nilai melayu, Islam, dan modernisasi. Ketiga aspek ini merupakan tujuan integral dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang sudah, sedang, dan akan dilakukan. Kesemuannya itu merupakan kewajiban yang diberikan oleh masyarakat di bahu pemegang kekuasaan didaerah tersebut dalam hal ini Bupati Kabupaten Kepulauan Meranti beserta jajarannya, untuk tetap menjadikan Melayu dan Islam sebagai jati diri

anak-anak melayu dalam upaya membangun dan memajukan negeri, agar identitas tersebut tetap terjaga di tengah-tengah arus globalisasi.

4.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkendudukan dibaawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun Renstra 2016-2021 merupakan dokumen perencanaan periode 5 (lima) tahunan yang memuat visi, misi, tujuan, sasaran, strategi, kebijakan, program dan kegiatan pembangunan sesuai tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta disusun dengan memperhitungkan seluruh potensi dan kebutuhan (kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan).

Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2016-2021 merupakan penjabaran dari RPJMD Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 dan menjadi pedoman dalam penyusunan Renja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi dokumen perencanaan tahunan sebagai penjabaran dari Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelaksanaan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sangat memerlukan partisipasi, semangat, dan komitmen dari seluruh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, karena akan menentukan keberhasilan pencapaian kinerja program dan kegiatan yang telah disusun.

Dengan demikian, Renstra ini tidak hanya menjadi dokumen administrasi saja, karena secara substansial merupakan pencerminan aspirasi pembangunan yang memang dibutuhkan oleh stakeholders sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai.

Kartu tanda Penduduk (KTP) merupakan suatu keterangan atau tanda bukti yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun ia berada, KTP merupakan suatu identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat, berdasarkan keputusan presiden No. 52 tahun 1997 pasal yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau yang menikah atau yang pernah menikah wajib memiliki kartu tanda penduduk (KTP), e-KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengadilan baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data base kependudukan nasional, penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan (NIK), NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk yang berlaku seumur hidup, No NIK yang ada di eKTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat izin mengemudi (SIM), No pokok wajib pajak (NPWP), sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumentasi lainnya.

Autentifikasi kartu identitas (6-id) biasanya menggunakan biometric yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia, ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini antara lain sidik jari (Fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah dan bentuk gigi pada e-KTP yang digunakan adalah sidik jari, Proyek e-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat

memiliki lebih dari satu KTP, hal ini disebabkan bahwa adanya basis terpadu yang menghimpun data-data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang berbuat curang terhadap Negara.

1. Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti

Visi merupakan pandangan jauh ke depan, kemana dan bagaimana suatu organisasi harus dibawa berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif dan produktif. Visi dapat membantu organisasi untuk mendefinisikan kemana organisasi akan dibawa dan membantu mendefinisikan bagaimana pelayanan harus dilaksanakan. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Nomor 7 Tahun 2016 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016 - 2021, Visi Kabupaten Kepulauan Meranti adalah:

“Menjadikan Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai Kawasan Niaga yang Maju dan Unggul dalam Tatanan Masyarakat yang Madani“

Dalam rangka mendukung Visi Kabupaten Kepulauan Meranti tersebut dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta masukan-masukan dari stakeholders, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti menetapkan Visi :

“Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Tertib Administrasi Kependudukan Berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan”

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yang tertib adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berlandaskan pada aturan yang mempunyai kekuatan hukum pasti.

Berdasarkan Visi dan Misi Kabupaten Kepulauan Meranti Tahun 2016-2021 dan Visi Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil, tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil serta masukan-masukan dari pihak yang berkepentingan (stakeholders), maka ditetapkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kepulauan Meranti adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan mengoptimalkan Sistem Administrasi Informasi Kependudukan (SIAK).
3. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi SKPD

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada dasarnya membantu Bupati dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Untuk menyelenggarakan tugas pokok diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun tugas pokok dan fungsi dari masing-masing Kepala, Sekretariat dan Bidang sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kebijakan teknis daerah sesuai lingkup tugasnya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas pokok pengkoordinasian Bidang-Bidang, perumusan, perencanaan program, evaluasi, Pelaporan dan Administrasi Keuangan serta Administrasi Umum. Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana, program, evaluasi dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pelaksanaan administrasi keuangan;
- d. Pelaksanaan urusan surat menyurat, kearsipan, dokumentasi dan hubungan masyarakat;
- e. Pelaksanaan pengkoordinasian penyelenggaraan tugas-tugas Bidang;

- f. Pelaksanaan tugas–tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh :

- a. Sub Bagian Perencanaan dan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang Perencanaan dan Program sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bidang keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Sub Bagian Administrasi Umum mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan di bidang Administrasi Umum meliputi menyelenggarakan urusan surat menyurat, kearsipan, hubungan masyarakat pengelolaan administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Bidang Administrasi Kependudukan.

Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan pengelolaan system informasi dan administrasi kependudukan. Bidang Kependudukan mempunyai fungsi:

1. Pengelolaan sistem informasi kependudukan, dan
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Informasi Kependudukan
- b. Seksi Identitas Kependudukan
- c. Seksi Mutasi dan Perpindahan Penduduk

4. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan Catatan sipil. Bidang Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan administrasi kelahiran dan kematian penduduk,
2. Pengelolaan administrasi perkawinan dan perceraian. Dan
3. Pengelolaan administrasi pengakuan, pengesahan, dan pengangkatan anak.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Kelahiran dan Kematian.
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian.
- c. Seksi Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak.

5. Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan

Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data untuk menjadi bahan dokumentasi dan penyuluhan. Bidang Data, Evaluasi dan Penyuluhan mempunyai fungsi :

1. Pengelolaan dokumentasi kependudukan.
2. Pengelolaan penyuluhan kependudukan. Dan,
3. Pengelolaan arsip dan evaluasi.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Data, Evaluasi dan Penyuluhan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a. Seksi Pengumpulan dan Pendataan.
- b. Seksi Pengolahan.
- c. Seksi Arsip dan Evaluasi

3. Sumber Daya Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kondisi Umum Pegawai

Jumlah pegawai keseluruhan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti sebanyak 30 Orang PNS dan 84 Tenaga Honorer. Untuk selengkapnya dapat dilihat tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel IV.2 : Tabel Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti.

No	Nama	Jumlah (Orang)
1	PNS Dinas	20
2	PNS UPT	10
3	Honorer (Dinas, UPT, dan Kecamatan)	84
	Jumlah	114

Sumber : Kantor Disdukcapil Kab Kepulauan Meranti, 2022.

Jumlah Pegawai yang menduduki Jabatan dan Staf: Formasi jabatan struktural yang terdiri dari eselon II, III dan IV yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Meranti sebanyak 22 posisi. namun dari 22 jabatan tersebut masih terdapat 5 kekosongan jabatan.

Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan, Apabila dilihat dari tingkat Pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada, maka

status pendidikan paling rendah dan lebih mendominasi yaitu pendidikan SLTA sebanyak 12 orang.

2. Kondisi Umum Anggaran

Anggaran Belanja Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti tahun 2018 dan 2019 telah dituangkan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Besaran anggaran belanja yang telah ditetapkan setiap tahunnya mengalami penurunan, semula tahun 2018 sebesar Rp. 4.873.327.900 terkena dampak rasionalisasi menjadi Rp. 4.415.184.600 atau pengurangan +/- 9% dengan realisasi Rp. 4.268.548.405 (96,68). Untuk tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat anggaran sebesar Rp. 2.988.265.525, turun sekitar 38%.

2. Kondisi Umum Sarana Kerja

Sarana kerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti masih sangat minim dan jauh dari konsep pelayanan. Adapaun keadaan asset yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel IV.3 Sarana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Uraian	Banyaknya	Satuan
1	Tanah		M2
2	Gedung	2	Unit
3	Listrik	1	Jaringan
4	Telepon	1	Jaringan
5	Internet	1	Jaringan
6	Area parker	1	Area
7	Ruang rapat	1	Ruangan
8	Kendaraan roda 2	7	Unit
9	Kendaraan roda 4	1	Unit
10	Meja rapat	1	Set
11	AC	13	Unit
12	Komputer PC	18	Unit

13	Komputer Notebook	14	Unit
14	Meja Kerja		Buah
15	Kursi Kerja		Buah
16	Filling cabinet		Unit
17	Rak arsip		Unit
18	Infokus	2	Buah
19	Lemari arsip		Unit
20	TV	3	Buah
21	Kulkas	2	Buah
22	Dispenser	4	Buah

Sumber : Kantor Disdukcapil Kab. Kepulauan Meranti, 2022.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Informan

Identitas informan merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data mengenai jenis kelamin, umur responden, dan tingkat pendidikan, Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini :

1. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas informan, Petugas Pelayanan, staf kantor Camat Tebing Tinggi dan Masyarakat Penerima Layanan yang mengurus pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi yang terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki – laki dan perempuan. Jenis kelamin juga mempengaruhi emosional informan yang bersangkutan dalam menanggapi Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin informan yang ada pada penelitian Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti bisa dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.1 : Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – laki	7	70%
2	Perempuan	3	30%
Jumlah		10	100%

Sumber : Olahan Penulis 2022.

Berdasarkan tabel diatas pada penelitian Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi

Kabupaten Kepulauan Meranti jika dilihat dari jenis kelamin laki – laki adalah 7 orang dengan jumlah persentase 70%, dan untuk jenis kelamin perempuan adalah 3 orang atau sama dengan jumlah persentase 30%, dari keseluruhan informan yang diwawancara yang berjumlah 10 orang.

2. Umur Responden

Untuk mengetahui jumlah responden yang dikelompokkan berdasarkan umur dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	< 30	3	30%
2	31 – 40	5	50%
3	40 >	2	20%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2022

Berdasarkan data diatas diketahui umur responden yang berada dibawah 30 tahun adalah 3 orang dengan persentase 30%, kemudian yang berumur 30 sampai 40 tahun adalah 5 orang dengan persentase 50%, sedangkan usia diatas 40 berjumlah 2 orang dengan persentase 20%.

3. Pendidikan responden

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Strata 1	6	60%
2	SLTA /sederajat	3	30%
3	SLTP	1	10%
	Jumlah	10	100%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan data diatas dapat dilihat jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dimulai dari tingkatan Strata 1 berjumlah 6 orang dengan persentase 60%, untuk pendidikan SLTA sederajat adalah 3 orang dengan persentase 30%, sedangkan untuk pendidikan SLTP adalah 1 orang dengan persentase 10%.

5.2. Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan masyarakat, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk".(Tjiptono, 2004:59).

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan

masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh masyarakat. Menurut Lupioadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Irawan (2008), kepuasan masyarakat ditentukan oleh persepsi masyarakat atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan masyarakat terlampaui. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat, produk akan kurang diminati oleh masyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan

yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), realibilitas (*realibity*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Di kantor pelayanan kecamatan sebagai salah satu jasa pelayanan masyarakat yang sangat penting untuk pendataan di setiap daerahnya masing-masing, oleh karena itu pelayanan tersebut harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan dan penyediaan fasilitas yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi pelayanan servis dan penunjang serta fasilitas pelayanan umum lain yang lebih lengkap dan memadai, sumber daya manusia (pegawai), dan sistem informasi. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan institusi jasa. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan sebuah institusi jasa untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka.

Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Dari 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, telah

direduksi menjadi 5 dimensi menurut Pasuraman (Kotler 2008) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Salah satu dari penyelenggara layanan public ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lainnya.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan masyarakat atau belum karena setiap masyarakat atau masyarakat mempunyai penilaian masing – masing setiap pelayanan yang diberikan terhadap individunya. Dengan demikian masyarakat atau masyarakat akan menerima baik dan buruknya pelayanan yang sudah diterima dari Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Oleh karena itu, Kantor Camat Tebing Tinggi dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat/masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyedia fasilitas agar kepuasan masyarakat meningkat. Dinas dukcapil menentukan kebutuhan masyarakat/ masyarakat sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyedia fasilitas yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Untuk menciptakan tata pemerintah yang baik untuk masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur pagi keberhasilan pelayanan public yang diberikan oleh ASN, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat.

Pada dasarnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client, yaitu mendudukan diri bahwa negara yang yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independent dan dapat menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya. Hal yang saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya antara pemerintah daerah dan masyarakat adalah dalam pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Kualitas dan pelayanan pemerintah semakin ditantang untuk semakin optimal dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kemasyarakat.

Kepuasan masyarakat atau masyarakat mejadi ukuran utama pelayanan publik, kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun

birokrasi.kepuasan masyarakat telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen organisasi, baik yang berifat mencari laba maupun nirlaba menempatkan kepuasan masyarakat sebagai ukuran utama. Kepuasan masyarakat bergeser kearah birokrasi pemerintah dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang diselenggarakanoleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani masyarakat tetapi melyani warga Negara.

Pelayanan aparatur harus lebih produktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai intansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dang sangat tinggi agar dapat mendorong dan meningkatka kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan bukan hanya berdasarkan dari pengakuan atau juga penilaian dari pemberi pelayanan, tapi sebenarnya penilaian itu diberikan dari pihak yang menerima pelayanan misalnya ditujukan denga nada tidaknya keluhan dari masyarakat atau pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas tersebut akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan untuk perbaikan kualitas pelayanan keseluruhan terhadap masyarakat atau pengguna jasa pemerintahan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya suber daya ASN yang berkualitas dan professional. Ada banyak pelayanan ASN terhadap masyarakat salah satunya adalah pelayanan ASN dalam pembuatan KTP.

Pemerintah Kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Pada penelitian ini peneliti fokus membahas mengenai Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Berikut dijelaskan beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Pasaruraman dalam Tjiptono (2004:61).

1. *Tangibel* (Berwujud)

Menurut Kotler dan Keller (2009:53) “Bukti fisik atau wujud merupakan penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan bahan komunikasi. “Bukti fisik salah satu dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh organisasi, karena aktifitas usaha dalam jasa banyak bergantung pada sifat masyarakat dalam berinteraksi langsung dengan organisasi. Hubungan bukti fisik (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Nimran 1996 (dalam Sopiah, 2008:5) tingkatan analisis dalam perilaku organisasional apabila ditelaah terdiri dari tiga tingkatan yaitu individu, kelompok dan organisasi. Dimensi *tangible* berkaitan erat dengan perilaku organisasional dari tingkat organisasi. Tingkatan analisis perilaku organisasional pada tingkat organisasi menilai perilaku organisasi bukanlah penjumlahan dari perilaku individu-individu atau perilaku kelompok dengan kelompok. Seperti halnya dimensi *tangible* (bukti fisik) yang tentunya sangat dipengaruhi oleh struktur, norma, budaya, strategi, visi, misi dan kebijakan organisasi.

Sistem dan layanan pendukung, meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public.

1. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat vital dan hal yang sangat penting dalam menunjang kelancaran atau kemudahan dalam proses pembelajaran, dalam kaitannya dengan pelayanan yang membutuhkan sarana dan prasarana dan juga pemanfaatannya baik dari segi intensitas maupun kreatifitas dalam penggunaannya oleh pegawai maupun oleh masyarakat dalam kegiatan pelayanan. Sarana pelayanan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses pelayanan baik yang bergerak maupun tidak bergerak agar pencapaian tujuan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.

Dalam proses penerbitan e-KTP sangat di butuhkan sarana dan prasarana yang mendukung sebagai perwujudan pelayanan maksimal, dengan ketersediaan sarana dan prasarana maka seluruh proses birokrasi proses penerbitan e-KTP dapat

berjalan baik dan maksimal. Untuk sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi, dari waktu ke waktu telah berhasil ditingkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan Disdukcapil di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Adanya Fasilitas Kerja Dalam Pelaksanaan Tugas Pegawai merupakan komponen yang sangat mendukung untuk kelancaran proses pembuatan e-KTP, sistem dapat mendukung tercapai tujuan, prinsip, dan sasaran yang ditetapkan.

2. Kemudahan dalam Prosedur Pelayanan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Kedisiplinan Petugas

Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap Pegawai. Kesadaran Pegawai diperlukan dengan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi Pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik di instansi. Selain itu instansi sendiri harus mengusahakan agar peraturan itu bersifat jelas, mudah dipahami dan berlaku bagi semua Pegawai. Hasibuan (2008 : 194).

Mangkuprawira (2007 : 122) mengemukakan bahwa kedisiplinan merupakan sifat seorang Pegawai yang secara sadar mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja Pegawai dan Pemerintah, karena kedisiplinan sebagai bentuk latihan bagi Pegawai dalam melaksanakan aturan-aturan Pemerintah. Semakin disiplin semakin tinggi produktivitas kerja Pegawai dan kinerja Pemerintah. Kinerja menurut Mangkuprawira (2007 : 153) adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tepat dari Pegawai serta organisasi bersangkutan.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota.

Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

4. Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan

Alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh pegawai camat dalam menyelesaikan tugasnya adalah komputer perekaman, finger print, server, Iris scanner, camera digital, tripod, mesin scanner, dan Signature pad untuk keperluan pembuatan E-KTP. Adanya alat bantu sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat

dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan.

Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, *e-mail*, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud

dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai Tangibel yang di tetapkan dalam kualitas pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat yaitu Bapak Usman pada tanggal 19 September 2022, yang menyatakan bahwa :

“Mengeni sarana dan prasarana pelayanan saya rasa sudah cukup memadai baik dari segi jumlah maupun kualitasnya, serta sudah cukup nyaman untuk melakukan pelayanan”.

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Usman diketahui bahwa mengenai sarana dan prasarana pelayanan \ sudah cukup memadai, baik dari segi jumlah maupun kualitasnya, serta sudah cukup nyaman untuk melakukan pelayanan hal ini diperkuat dengan tanggapan Bapak Abdullah, menyatakan :

“Dari segi sarana dan prasarana sepertinya masih harus ditambah lagi, serta kebersihan juga perlu diperhatikan lagi.”

Dari hasil wawancara dengan bapak Abdullah diketahui sarana dan prasarana sepertinya masih harus ditambah lagi, serta kebersihan juga perlu diperhatikan lagi. Pernyataan tersebut diperkuat dengan tanggapan Ibu Rodiah menyatakan bahwa :

“Dari segi sumber daya manusia kami rasa sudah memadai, namun sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan publik masih terbatas, dan misalnya dalam pelaksanaan ketersediaan ruang tunggu yang masih belum nyaman, kehadiran pegawai yang tidak tepat waktu dan sebagainya, sehingga masyarakat masih mengantri untuk melakukan pelayanan”

Hasil wawancara dengan Ibu Rodiah diketahui bahwa dari segi sumber daya manusia kami rasa sudah memadai, namun sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan publik masih terbatas, dan misalnya dalam pelaksanaan ketersediaan ruang tunggu yang masih belum nyaman, kehadiran pegawai yang tidak tepat waktu dan sebagainya, sehingga masyarakat masih mengantri untuk melakukan pelayanan. Sementara itu tanggapan dari bapak menurut Ibu Nurhayati menyatakan bahwa :

“Saya melihat sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan ini sudah memadai, baik itu dari segi sumber daya manusia maupun dari sarana penunjang yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai masih dinilai kurang semangat dalam memberikan pelayanan”

Ibu Nurhayati menyatakan bahwa sumber daya dalam pelaksanaan pelayanan ini sudah memadai, baik itu dari segi sumber daya manusia maupun dari sarana penunjang yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan, pegawai masih dinilai kurang semangat dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya menurut bapak Taufik Mahmud menyatakan bahwa :

“Dari segi sumber daya manusia saya rasa sudah cukup, namun sarana pendukung perlu di tambah lagi, sehingga kegiatan pelayanan bisa terlaksana dengan lancar”

Sedangkan Bapak Taufik Mahmud menyatakan bahwa dari segi sumber daya manusia saya rasa sudah cukup, namun sarana pendukung perlu di tambah lagi, sehingga kegiatan pelayanan bisa terlaksana dengan lancar. Hal ini diperkuat dengan tanggapan bapak Agus Shaleh menyatakan bahwa :

“Sejauh ini saya melihat pelayanan di kantor camat sudah baik, namun dari segi sarana dan prasarana seperti computer kalo bisa jumlahnya ditambah lagi sehingga pegawai bisa mengerjakan tugasnya tanpa harus menunggu antrian untuk menggunakan komputer”.

Sedangkan tanggapan bapak Agus Shaleh menyatakan bahwa sejauh ini pegawai kantor camat cukup baik dalam menjalankan tugas, dari segi sumber daya manusia juga sudah memadai, sedangkan sarana prasarana belum memadai, sehingga pelaksanaan pelayanan belum terlaksana secara optimal.

Masyarakat menilai indikator *Tangible* di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama dari segi sarana dan prasarana penunjang kerja seperti computer dan akses internet, jumlahnya dan kapasitasnya ditambah lagi sehingga pegawai bisa mengerjakan tugasnya tanpa harus menunggu antrian untuk menggunakan komputer. Kemudahan dalam prosedur pelayanan juga perlu ditingkatkan lagi, kedisiplinan petugas juga perlu ditingkatkan lagi, penggunaan alat bantu dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi seperti ketersediaan alat perekam mata yang hanya berjumlah 1 unit dan sering bermasalah. Tanggapan dari masyarakat sesuai dengan observasi peneliti ditemui dilapangan seperti ketersediaan computer yang belum memadai, ditambah lagi akses internet yang kurang memadai sehingga menghambat dalam proses perekaman data. Hal ini yang menyebabkan proses pembuatan e-KTP tidak bisa selesai dalam 1 hari kerja, namun proses pembuatan e-KTP bisa memakan waktu sampai 3 – 5 hari kerja.

Berdasarkan Hasil Tanggapan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi yang diwawancara pada tanggal 20 September 2022 mengenai *Tangible* dalam Kualitas Pelayanan dalam proses perekaman data Kependudukan oleh Disdukcapil di Kecamatan Tebing Tinggi, menyatakan bahwa :

“Dari segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan, diantaranya computer yang digunakan untuk bekerja hanya 3 unit yang berada pada kondisi layak pakai sedangkan 4 diantaranya dalam

kondisi rusak, seharusnya setiap pegawai memiliki 1 komputer sebagai sarana untuk bekerja sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas – tugasnya dengan baik”

Dari tanggapan hasil wawancara dengan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi diketahui bahwa dari segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan, diantaranya computer yang digunakan untuk bekerja banyak yang sudah rusak berat dan berada pada kondisi tidak layak pakai begitu juga dengan laptop dan printer, seharusnya setiap pegawai memiliki 1 komputer sebagai sarana untuk bekerja sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas – tugasnya dengan baik. Sedangkan menurut Petugas Kecamatan Tebing Tinggi menyatakan bahwa :

“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dari segi kelengkapan dan sarana kerja memang diakui sudah banyak yang rusak, dan kami sudah mengusulkan pengadaan kompter baru namun sampai sekarang belum ada respon dari pemerintah daerah.”

Berdasarkan hasil tanggapan Petugas Kecamatan Tebing Tinggi diketahui bahwa sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dari segi kelengkapan dan sarana kerja memang diakui sudah banyak yang rusak, dan kami sudah mengusulkan pengadaan komputer baru namun sampai sekarang belum ada respon dari pemerintah daerah. Selanjutnya hasil wawancara dengan Petugas Disdukcapil menyatakan :

“Kami sudah berupaya memberikan yang terbaik dalam pelayanan publik, seperti menyediakan prosedur pelayanan agar masyarakat dapat dengan mudah memahami mekanisme dalam pengurusan pelayanan public. Di dalam SOP pelayanan sudah dijelaskan mengenai waktu dan biaya yang digunakan dalam mengurus pelayanan, kami dapat memastikan tidak ada pemungutan biaya selain yang tersedia pada prosedur pelayanan tersebut”.

Tanggapan dari Petugas Disdukcapil yang ditugaskan di Kantor Camat Tebing Tinggi menjelaskan bahwa pihaknya sudah berupaya memberikan yang

terbaik dalam pelayanan publik, seperti menyediakan prosedur pelayanan agar masyarakat dapat dengan mudah memahami mekanisme dalam pengurusan pelayanan public. Di dalam SOP pelayanan sudah dijelaskan mengenai waktu dan biaya yang digunakan dalam mengurus pelayanan, kami dapat memastikan tidak ada pemungutan biaya selain yang tersedia pada prosedur pelayanan tersebut. Selanjutnya hasil tanggapan Camat Tebing Tinggi mengenai *Tangibel* menyatakan:

“Kami selalu berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, mengenai kelengkapan sarana dan prasarana kerja sudah diusulkan namun belum ada respon dari pemerintah Kabupaten sehingga kami memaksimalkan sarana yang tersedia namun seluruh pekerjaan diharapkan untuk diselesaikan secara tuntas”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan dari segi sarana dan prasarana kerja memang perlu ditingkatkan lagi, ketersediaan sarana kerja yang belum memadai tentu saja berpengaruh kepada proses penyelesaian pekerjaan sehingga proses pelayanan pun juga ikut terganggu.

Tanggapan dari informan staf kantor camat tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti dilapangan yang menyatakan bahwa kondisi sarana dan prasarana yang ada pada kantor camat Tebing Tinggi belum memadai, sehingga hal ini menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP. Disamping itu dari segi kedisiplinan pegawai juga masih rendah, masih ditemukan pegawai yang tidak berada diruangan kerja pada saat jam kerja, sehingga masyarakat yang ingin melakukan pelayanan harus menunggu pegawai yang bersangkutan untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan

masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan organisasi untuk mengatur sejauhmana pemberian layanan telah berjalan sesuai dengan aturan-aturan yang diberlakukan atau prosedur yang telah diatur. *Reliability* mengukur tingkat partisipasi pemberi layanan melaksanakan tugasnya. *Reliability* adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-

prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di *front office*. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas sikap pegawai tersebut, tetapi juga dari para pegawai di yang menghasilkan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Dalam konsep pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah harus dilakukan oleh seluruh pegawai, hal ini dikarenakan tugas apa saja yang dilakukan oleh setiap pegawai

mengandung unsur pelayanan yang pada gilirannya akan mempengaruhi mutu pelayanan jasa produk dari instansi dimana pegawai tersebut bekerja yang diterima oleh masyarakat.

1. Kecermatan Petugas

Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah kecamatan. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut.

Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kemampuan Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan

mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Kemampuan adalah kesanggupan, kecakapan, dan kekuatan. Olehnya itu, seseorang dikatakan mampu apabila ia bisa atau sanggup melakukan sesuatu yang harus ia lakukan. Sedangkan kemampuan kerja adalah suatu kesadaran yang ada pada diri individu atau pegawai yang sungguh berdaya guna dan berhasil guna dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menurut pendapat Robbins (2001:218) bahwa tingkat kinerja pegawai akan sangat tergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman dimana dengan kemampuan yang semakin tinggi akan mempunyai kinerja semakin tinggi pula.

Dengan demikian tingkat pendidikan, pengetahuan dan pengalaman yang rendah akan berdampak negatif pada kinerja pegawai.

Aspek kemampuan dalam penelitian ini, bahwa kemampuan pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik. Kemampuan pegawai disini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Kewajiban seorang pegawai negeri sipil (PNS) adalah dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan aturan kepegawaian. Suatu kemampuan yang ada dalam diri seseorang dapat menjadikan orang tersebut dapat berbuat sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Para pegawai dituntut dapat memberikan kinerja yang baik untuk organisasi ini.

Hasil penelitian dapat diketahui melalui hasil tanggapan informan masyarakat Kantor Camat Tebing Tinggi yaitu Bapak Usman pada tanggal 19 September 2022, yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap saya rasa kurang ya. Karna pegawai kantor cama terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah karna sudah ditempelkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan”

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Usman diketahui bahwa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun mengenai daya tanggap masih kurang. Karna pegawai kantor camat terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani

masyarakat. Untuk kejelasan informasi sudah cukup baik mengenai jenis pengurusan pelayanan, Selanjutnya Bapak Abdullah, menyatakan :

“Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”

Dari hasil wawancara dengan bapak Abdullah diketahui Pelayanan publik sejauh ini sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat dengan tanggapan Ibu Rodiah menyatakan bahwa :

“Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”.

Hasil wawancara dengan Ibu Rodiah diketahui bahwa dari segi Pelayanan publik sejauh sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Sementara itu tanggapan dari bapak menurut Ibu Nurhayati menyatakan bahwa :

“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan”.

Ibu Nurhayati menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor Camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan.

3. Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu Pelayanan

Kemampuan pegawai menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai pelayanan yang ada di Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan. Hanya ada satu atau dua orang yang mampu mengoperasikan kamera untuk keperluan foto KTP, komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan.

Selanjutnya menurut bapak Taufik Mahmud menyatakan bahwa :

“Saya dulu mengurus surat rekomendasi IMB, pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Tidak ada kejelasan informasi mengenai selesainya surat tersebut. alasanya camat tidak berada ditempat. Padahal disitu sudah disebutkan waktu penyelesaiannya paling lama 3 hari kerja”

Sedangkan Bapak Taufik Mahmud menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak seperti yang diharapkan. Tidak ada kejelasan informasi mengenai selesainya surat tersebut. Alasanya camat tidak berada ditempat. Padahal disitu sudah disebutkan waktu penyelesaiannya paling lama 3 hari kerja. Hal ini diperkuat dengan tanggapan bapak Agus Shaleh menyatakan bahwa :

“Saya rasa kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya

dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan”

Tanggapan Bapak Agus Shaleh diketahui bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan.

Masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tanggapan dari masyarakat diperkuat dengan hasil observasi peneliti dilapangan seperti dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lagi. Masih ditemukan pegawai yang acuh tak acuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan masyarakat dibiarkan mengantri tanpa bertanya apa kepentingan yang dilakukan dikantor camat tersebut. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut.

Kemampuan pegawai dapat diartikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan. Sementara itu, menurut peneliti bahwa kerjasama yang terbangun melalui pengetahuan dan kemampuan para pegawai, dapat menghasilkan pekerjaan yang

baik dan bermanfaat buat diri sendiri serta untuk organisasi. Namun pada kenyataannya bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai kantor Camat Tebing Tinggi tidak begitu bermanfaat dikarenakan kemampuan yang dimiliki para aparat tidak dapat diimplementasikan, karena sebagian besar pegawai tidak setiap saat berada di wilayah Kecamatan Pinembani, sehingga proses komunikasi dengan masyarakat setempat tidak setiap saat dapat dilakukan. Untuk itu sebuah tanggung jawab yang diberikan apabila tidak dilaksanakan dengan maksimal besar kemungkinan akan menyebabkan kegagalan dalam suatu organisasi, khususnya pada Kantor Camat Tebing Tinggi.

Berikut ini hasil wawancara dengan Pemerintah Kecamatan Tebing Tinggi mengenai Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Berikut hasil wawancara dengan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi dilakukan pada tanggal 19 September 2022 mengenai *Reliability*, menyatakan :

“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini”.

Dari tanggapan hasil wawancara dengan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi diketahui bahwa pihaknya sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang

ada di Kantor Camat ini. Selanjutnya hasil wawancara dengan Petugas Kecamatan Tebing Tinggi menyatakan :

“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil tanggapan petugas kecamatan Tebing Tinggi diketahui bahwa sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf yang bertugas, pegawai dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang dilakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal serupa juga dijelaskan oleh Petugas Disdukcapil yang bertugas di Kantor Camat Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sudah pasti dalam memberikan pelayanan kami mengedepankan kepentingan masyarakat”.

Dari tanggapan hasil wawancara dengan Petugas Disdukcapil yang bertugas di Kantor Camat Tebing Tinggi diketahui bahwa dari dalam memberikan pelayanan pihaknya sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sudah pasti dalam memberikan pelayanan pihaknya mengedepankan kepentingan masyarakat. Hal ini diperkuat dengan tanggapan Camat Tebing Tinggi yang menyatakan bahwa :

“Pada Kantor Camat kita menetapkan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan nomor 15 tahun 2014 tentang standar pelayanan. Sejauh ini pelayanan sudah berjalan dan diterapkan dengan baik, namun jujur saja masih banyak terdapat kekurangan, baik dari masyarakat maupun

pegawai. Dimana masyarakat dalam melakukan pelayanan masih dapat permasalahan dalam kelengkapan berkas sehingga kami harus menjelaskan kembali persyaratan dalam mengurus pelayanan di Kantor camat ini. Mengenai waktu dalam pengurusan pelayanan tergantung kepada kelengkapan persyaratan yang digunakan, apabila persyaratan yang digunakan sudah lengkap maka bahan bisa dapat ditindak lanjuti oleh pegawai, dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Syarat dan prosedur pelayanan kami berpedoman pada Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan dan juga berpedoman pada Permenpan-Rb nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik ”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi sudah menetapkan standar pelayanan ataupun SOP yang dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan, namun masih ada masyarakat yang tidak mengerti mengenai prosedur pelayanan tersebut. Pada dasarnya pegawai kantor camat belum pernah melakukan sosialisasi terkait implementasi standar pelayanan di Kantor camat Tebing Tinggi, namun apabila ada masyarakat yang tidak memahami mekanisme pelayanan, pegawai akan menjelaskan secara detail kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memahami dengan baik prosedur pelayanan tersebut.

Hasil penelitian sesuai dengan observasi peneliti dilapangan bahwa semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah tersedia, apabila ada masyarakat yang kurang memahami bisa bertanya langsung kepada staf yang bertugas, namun staf yang bertugas sebagai pusat informasi jarang berada ditempat dan tidak ada nomor yang di bisa dihubungi, sehingga tidak jarang masyarakat harus dibuat menunggu dalam melakukan pelayanan.

Sebagai inti dari pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kecamatan adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dan benar dengan setiap masyarakat yang datang mau meminta pelayanan. Berkomunikasi

yang baik ini merupakan keterampilan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap proses penyelesaian pekerjaan dari seorang pegawai. Karena setiap pegawai akan berusaha memahami, melayani, dan menghargai berbagai orang yang dijumpai setiap hari. Sehingga hal tersebut akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001:52).

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

1. Merespon Masyarakat

Pegawai layanan wajib merespon pengguna layanan yang datang. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai layanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor camat Tebing Tinggi. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan.

2. Pelayanan Cepat

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

3. Pelayanan Tepat

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

4. Pelayanan Cermat

Kecermatan atau ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pegawai tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Sebagai contoh ketika pegawai salah ketik dalam penulisan nama pada KTP, maka pengguna layanan harus mengurus kembali nama yang salah tersebut. Dari ketidakcermatan tersebut akan menimbulkan pekerjaan baru yang seharusnya tidak perlu dilakukan oleh pegawai, serta akan menimbulkan penilaian yang kurang baik oleh pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pegawai harus cermat dalam mengerjakan tanggungjawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pegawai kantor camat Tebing Tinggi sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai responsiveness yang ditetapkan dalam Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi, Bapak Usman pada tanggal 19 September 2022, yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Daya tanggap saya rasa kurang ya. Karna pegawai kantor cama terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah karna sudah ditempelkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan”.

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Usman menyatakan bahwa pegawai kantor camat sudah cukup mampu menjalankan tugasnya. Terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun dari segi daya tanggap masih lemah. Karna pegawai kantor camat terlalu cuek dan kurang ramah dalam melayani masyarakat. Untuk kejelasan informasi sudah cukup baik, karna sudah ditempelkan persyaratan mengenai jenis pengurusan pelayanan. Selanjutnya Bapak Abdullah, menyatakan :

“Pelayanan publik sejauh ini saya lihat sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut”

Hasil tanggapan bapak Abdullah menyatakan bahwa Pelayanan publik pada Kantor Camat Tebing Tinggi terutama dalam pengurusan e-KTP sejauh ini sudah cukup baik, namun sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki lah. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Rodiah yang menyatakan bahwa :

“Saya merasa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, saya rasa pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan”

Berdasarkan tanggapan Ibu Rodiah menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan dikantor camat kurang baik, pegawai tidak memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Sikap pegawai juga tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya tanggapan dari Ibu Nurhayati yang menyatakan bahwa :

“Saya rasa kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan.”

Dari tanggapan Ibu Nurhayati diketahui bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan. Kemudian Bapak Taufik Mahmudi, menyatakan bahwa :

“Pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar menerapkan hal tersebut dalam bekerja”

Bapak Taufik Mahmudi menjelaskan bahwa Pegawai Kantor Camat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi, terutama pada sikap ramah dan daya tanggap kepada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat. Mengingat pegawai merupakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan pegawai benar – benar

menerapkan hal tersebut dalam bekerja. Sedangkan Bapak Agus Shaleh juga menambahkan bahwa :

“Menurut saya pegawai belum bisa dinilai baik dalam menjalankan tugas, tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas, masih ada pegawai yang tidak berada ditempat pada saat jam kerja. Untuk kejelasan informasi saya rasa sudah. Karna sudah tersedia di kantor camat. ”

Masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tanggapan informan, pegawai sudah cukup jelas dalam memberikan informasi mengenai Persyaratan dan prosedur pelayanan, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai kurang mampu dalam memberikan informasi dan terkesan berbelit – belit.

Tanggapan dari masyarakat diperkuat dengan hasil observasi peneliti dilapangan yaitu mengenai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantorcamat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Dan pegawai di kantor camat seharusnya lebih bisa menyadari bahwa posisinya sebagai pemberi pelayanan harus bersikap ramah kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor camat tersebut.

Berdasarkan Hasil Tanggapan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi yang diwawancara pada tanggal 20 September 2022 mengenai *Responsiveness* dalam

Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa :

“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini”

Menurut staf kantor camat Tebing Tinggi menyatakan bahwa pihaknya berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Serta memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini. Sedangkan menurut Petugas Kecamatan Tebing Tinggi Menyatakan Bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sudah pasti dalam memberikan pelayanan kami mengedepankan kepentingan masyarakat”.

Petugas Kecamatan Tebing Tinggi juga menambahkan bahwa pihaknya dalam memberikan pelayanan sudah lebih mengedepankan kepentingan masyarakat. Selanjutnya hasil wawancara dengan Petugas Disdukcapil pada Kantor Camat Tebing Tinggi menyatakan :

“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”.

Sedangkan hasil tanggapan Camat Tebing Tinggi mengenai *Responsiveness* di Kantor Camat Tebing Tinggi menyatakan :

“Pada umumnya kualitas pelayanan di kantor camat Tebing Tinggi sudah baik, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku camat selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi masih perlu ditingkatkan lagi, pegawai beserta camat selalu mengadakan evaluasi rutin setiap satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Tanggapan dari informan pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi berbanding terbalik dengan hasil observasi peneliti dilapangan yaitu mengenai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Dan pegawai di kantor camat seharusnya lebih bisa menyadari bahwa posisinya sebagai pemberi pelayanan harus bersikap ramah kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor camat tersebut.

Dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai juga perlu diperbaiki, beberapa informan menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit – belit, proses

pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. *Assurance* (Jaminan)

Menurut (Kotler dan Keller 2009:53)., menyatakan bahwa “pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada masyarakat”. Jadi, dengan adanya kepercayaan yang diberikan terhadap masyarakat dengan rasa aman, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan organisasi tersebut. Hubungan jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat. Jadi, dengan kepercayaan yang diberikan terhadap masyarakat dengan rasa aman, maka masyarakat pun akan merasa puas dengan pelayanan tersebut.

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan. *Assurance* merupakan suatu perwujudan kewajiban seseorang atau kelompok dalam suatu unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan setiap kegiatan dalam hal pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksana kebijakan yang dimandatkan kepadanya dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Terwujudnya *Assurance* merupakan tujuan utama dari lembaga – lembaga sector public. Tuntutan *Assurance public* mengharuskan lembaga – lembaga sector public untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban. *Assurance* yang harus dilakukan oleh organisasi sector public terdiri dari beberapa dimensi.

1. Jaminan Tepat Waktu

Pegawai di Kantor Camat Tebing Tinggi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

2. Jaminan Biaya Pelayanan

Dalam mengurus keperluan di Camat, tidak semua mengeluarkan biaya untuk mengurusnya. Tergantung jenis pelayanannya. KTP, KK, dan surat-surat lainnya itu gratis kecuali IMB dan Ijin gangguan. Ketika mengamati, peneliti memang tidak melihat pengguna layanan memberikan uang kepada pegawai layanan kecuali pengguna layanan mengurus IMB dan ijin gangguan.

3. Legalitas Pelayanan

Camat Tebing Tinggi sudah memiliki Standar pelayanan yang jelas dan terlihat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

4. Kepastian Pelayanan

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah terlebih sebagai penyelenggara administrasi kependudukan sebagaimana yang ditetapkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai *Assurance* yang di tetapkan dalam pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Camat, Bapak Usman dalam indikator *Assurance* pada tanggal 19 September 2022, yang menyatakan bahwa :

“Sejauh ini saya melihat hasil dari pengurusan pelayanan sudah baik, tidak ada masalah baik dalam penulisan nama dan sebagainya. Mengenai hasilnya saya pribadi puas dengan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan”.

Berdasarkan tanggapan dari Bapak Usman menyatakan bahwa pengurusan pelayanan sudah baik, tidak ada masalah baik dalam penulisan nama dan sebagainya. Mengenai hasilnya saya pribadi puas dengan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya Bapak Abdullah, menyatakan :

“Saya rasa pegawai kantor camat cukup bertanggung jawab terhadap kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saya lihat pegawai cukup berhati – hati dalam memberikan pelayanan agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat”

Hasil tanggapan Ibu Rodiah menyatakan bahwa :

“Menurut saya pegawai dikantor camat sudah bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Tentu pegawai harus bertanggung jawab apabila ada kesalahan dalam pelaksanaan pelayanan”

Sedangkan tanggapan Ibu Nurhayati, menyatakan bahwa :

“Saya rasa kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan.”

Dari tanggapan Ibu Nurhayati menyatakan bahwa kinerja pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi masih belum baik, dan kurang mengerti dengan apa yang akan dikerjakan, saling bertanya dengan pegawai lainnya. Mengenai daya tanggap saya rasa juga kurang. Dan tidak ada kejelasan informasi yang berikan. Bapak Taufik Mahmudi, menyatakan bahwa :

“Sejauh ini saya melihat pelayanan di kantor camat cukup baik. Tanggung jawab, tentu pegawai kantor camat harus mempertanggung jawabkan apabila terdapat kesalahan dalam proses pelayanan. Namun sejauh ini pelayanan di Kantor camat sudah berjalan baik”.

Sedangkan menurut bapak Agus Sholeh, menyatakan bahwa :

“Seharusnya pegawai harus berani mempertanggung jawabkan apabila terjadi kesalahan – kesalahan dalam proses kerjanya. Sehingga masyarakat

tidak dirugikan, pegawai selaku pemberi pelayanan harus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat”.

Berdasarkan tanggapan dari masyarakat diketahui bahwa pegawai pada kantor camat sudah menjalankan standar pelayanan dengan baik, namun dalam tanggung jawab dan jaminan hasil pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, pegawai dinilai sudah bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

Tanggapan dari masyarakat diperkuat dengan hasil observasi penulis dilapangan yaitu pada umumnya pegawai kantor camat Tebing Tinggi sudah bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Sampai saat ini belum ada keluhan dari masyarakat mengenai hasil pelayanan yang diberikan. Dalam artian output dari pelayanan memang sesuai dengan permintaan masyarakat.

Berdasarkan Hasil Tanggapan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi yang diwawancara *Assurance* dalam Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti, menyatakan bahwa :

“Tentu, mengenai pertanggung jawaban kami tentu akan mempertanggung jawabkan kinerja yang telah kami laksanakan, dan kami akan lebih berhati – hati guna menghindari kesalahan – kesalahan yang dapat merugikan masyarakat”

Sedangkan menurut Petugas Kecamatan Tebing Tinggi Menyatakan Bahwa :

“Kami selalu bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, semua tugas yang sudah ditetapkan sesuai dengan tupoksi kami kerjakan dengan baik. Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan prima agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan kami”

Selanjutnya hasil wawancara dengan Petugas Disdukcapil yang ada di Kantor Camat Tebing Tinggi menyatakan :

“Dalam memberikan pelayanan kami sudah berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan juga berusaha untuk selalu bertanggung jawab terhadap apa yang kami kerjakan. Kesalahan itu pasti ada karna kami juga manusia, namun kami segera memperbaiki kesalahan yang ada dan berusaha meminimalisir kesalahan untuk yang akan datang”.

Berdasarkan hasil tanggapan Camat Tebing Tinggi pada tanggal 20 September 2022 mengenai Assurance di Kantor Camat Tebing Tinggi menyatakan:

“Mengenai Assurance, kami terus berupaya dalam meningkatkan jaminan terutama dalam bidang pelayanan, hal ini agar tidak terjadinya kesalahan – kesalahan yang merugikan masyarakat. Kami selalu mengadakan evaluasi kinerja yang dilakukan satu bulan sekali dengan mengadakan rapat rutin. Dan juga mengevaluasi kinerja pegawai yang belum sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta berusaha meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya”.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa indikator Assurance dalam pelayanan pada Kantor Camat Tebing Tinggi, informan sudah merasa puas dengan hasil pelayanan yang di lakukan di Kantor Camat Tebing Tinggi. Sebagian besar menyatakan tidak terjadi kesalahan dalam produk layanan, dan pegawai dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Tanggapan dari pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi diperkuat dengan hasil observasi penulis dilapangan yaitu pada umumnya pegawai kantor Camat Tebing Tinggi sudah bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Sampai saat ini belum ada keluhan dari masyarakat mengenai hasil pelayanan yang diberikan. Dalam artian output dari pelayanan memang sesuai dengan permintaan masyarakat.

5. *Emphaty* (Empati)

Menurut (Kotler dan Keller 2009:53) menyatakan bahwa “organisasi memahami masalah para masyarakatnya dan bertindak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian personal kepada para masyarakat dan memiliki jam operasi yang nyaman”. Hubungan empati dengan kepuasan masyarakat adalah apabila masyarakat telah merasa puas dengan empati yang diberikan organisasi maka masyarakat pun akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

Empati menurut Goleman (dalam Nugraha dkk, 2017: 31) adalah kemampuan seseorang untuk memahami perasaan dan permasalahan orang lain, untuk berpikir dari sudut pandang orang lain, dan untuk menghargai perbedaan pandangan orang lain mengenai berbagai hal. Cohen dan Strayer (dalam Putri, 2019: 7) mendefinisikan empati sebagai kemampuan untuk berbagi paham terkait dengan keadaan atau apa yang sedang dirasakan orang lain. Menurut Baron Cohen (dalam Solekhah dkk, 2018: 88) menyatakan bahwa empati dapat terlihat ketika seseorang mengalami kesamaan atas apa yang dirasakan dan ikut memikirkan apa yang dialami oleh orang lain yang dapat mempengaruhi sikap kita. Sears, dkk (dalam Asih & Pratiwi, 2010: 35) mengungkapkan bahwa empati diartikan sebagai rasa simpati dan kepedulian terhadap orang lain, berbagi pengalaman atau secara tidak langsung merasakan sakitnya orang lain.

Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sears dkk, Hurlock (dalam Asih & Pratiwi, 2010: 35) mengungkapkan bahwa empati merupakan proses individu membayangkan diri sendiri berada pada posisi orang lain dan berusaha

untuk memahami perasaan dan emosi yang dialami individu lain. Budiningsih (dalam Nugraha dkk, 2017: 31) menjelaskan bahwa empati bukan hanya dilakukan dengan memahami perasaan orang lain saja, tetapi bisa juga dinyatakan secara verbal maupun tingkah laku. Sejalan dengan pendapat Budiningsih tersebut, Davidson dan McEwen (dalam Putri, 2019: 8) mengatakan bahwa empati merupakan bagian dasar dari perkembangan sosial dan emosional yang berkaitan dengan kesejahteraan, fleksibilitas, dan ketahanan diri. Allport (dalam Taufik, 2017: 39) mengungkapkan bahwa empati merupakan sebuah perubahan imajinasi yang dialami individu ke dalam pikiran, perasaan, dan perilaku orang lain. Taufik (2017: 41) mengungkapkan bahwa empati adalah aktivitas untuk memahami pikiran dan perasaan orang lain serta persepsi dan perasaan pengamat (*observer, perceiver*) tentang situasi yang dialami orang lain tanpa kehilangan kendali diri.

Menurut Hoffman (dalam Putri, 2019: 8) berpendapat bahwa empati lebih menjurus kepada respon afektif dibandingkan kesadaran secara kognitif. Sejalan dengan pendapat Hoffman, Jolliffe & Frington (dalam Putri, 2019: 8) menerangkan empati sebagai proses afektif yang terlihat saat individu memunculkan perilaku secara sadar maupun tidak sadar akibat adanya persepsi akan keadaan internal dari dalam diri orang lain.

Dari beberapa definisi mengenai empati diatas, dapat disimpulkan bahwa empati merupakan salah satu proses afektif juga kognitif seseorang berupa kemampuan untuk merasakan keadaan atau apa yang sedang dialami orang lain atau apa yang sedang terjadi di lingkungan sekitarnya dengan mengambil perspektif

orang lain untuk ikut merasakannya serta menghargai perbedaan perasaan orang lain tentang banyak hal.

1. Mendahulukan kepentingan pelanggan

Sikap menghargai dalam melayani juga hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan dan mencatat keperluan pelanggan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pelanggan, dan berusaha agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Sikap ini harus dimiliki oleh pegawai layanan. Peneliti juga mengamati bahwa pegawai pelayanan dikantor Camat Tebing Tinggi kurang memiliki sikap menghargai kepada masyarakat atau pengguna layanan.

2. Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan. Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan.

Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah

dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Namun ketika peneliti mengamati, belum semua pegawai memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada beberapa pegawai yang mengobrol dengan pegawai lain ketika melayani pengguna layanan.

3. Pegawai melayani tidak diskriminatif.

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Namun pada kenyataannya di kantor Camat Tebing Tinggi terjadinya diskriminasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Untuk lebih jelasnya lagi mengenai *Emphaty* yang di tetapkan dalam Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti, maka dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Berikut ini hasil wawancara dengan Pemerintah Kecamatan Tebing Tinggi mengenai Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Berikut hasil wawancara dengan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi dilakukan pada tanggal 20 September 2022 mengenai indikator *Emphaty*, menyatakan :

“Kami sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sudah kami selalu memberikan penjelasan

kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini”.

Dari tanggapan hasil wawancara dengan Staf Kantor Camat Tebing Tinggi diketahui bahwa dari pihaknya sudah berusaha untuk menjalankan tugas dan fungsi dengan baik, memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Serta pihaknya selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang memahami mengenai mekanisme pelayanan yang ada di Kantor Camat ini. Selanjutnya hasil wawancara dengan Petugas Kecamatan Tebing Tinggi menyatakan :

“Sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah kami sediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf kami, saya rasa staf kami dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang kami lakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil tanggapan Petugas Kecamatan Tebing Tinggi diketahui bahwa sejauh ini sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, semua prosedur dan tata cara pengurusan sudah disediakan, apabila ada masyarakat yang kurang memahami silahkan bertanya kepada staf, dan pegawai tersebut dengan senang hati akan memberikan penjelasan, begitulah upaya yang dilakukan demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tanggapan tersebut di benarkan oleh Camat Tebing Tinggi pada tanggal 20 September 2022 mengenai indikator *Emphaty* dalam pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi menyatakan :

“Pada umumnya prioritas pelayanan di kantor camat Tebing Tinggi adalah kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan, walaupun disana sini masih terdapat kekurangan, namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki terutama dari segi sikap pegawai, saya selaku camat selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa

diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemerintah kecamatan Tebing Tinggi sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi, pegawai beserta camat selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Tanggapan dari informan pegawai Kantor Camat Tebing Tinggi berbanding terbalik dengan hasil observasi peneliti dilapangan yaitu mengenai sikap pegawai dalam memberikan pelayanan perlu diperbaiki. Karna masyarakat tidak semuanya memahami prosedur yang ada di kantor camat, jadi seharusnya pegawai bisa memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur tersebut. Dan pegawai di kantor camat seharusnya lebih bisa menyadari bahwa posisinya sebagai pemberi pelayanan harus bersikap ramah kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor camat tersebut.

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat

secara materiil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan masyarakat baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada pengguna layanan, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Berdasarkan hasil Observasi yang dilakukan pada Kantor Camat Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti mengenai Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti diketahui bahwa pelayanan proses perekaman data kependudukan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi sangat perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan karena sikap pegawai dalam menjalankan tugasnya Dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan dinilai sudah cukup baik, namun masih ada informan yang menyatakan pegawai belum bisa menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik dan masih terkesan berbelit – belit,

proses pelayanan perizinan tidak semua di pahami dengan baik oleh masyarakat, Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan dan juga lebih pegawai lebih ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zuchri Abdussamad, Arifin Rahir dan I Kadek S Arsana pada Februari 2021 dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : di Gorontalo Utara) menyatakan bahwa Berhasil atau tidak proses pelayanan yang diberikan dapat diketahui dengan cara mengukur persepsi masyarakat antara kebutuhan dan diharapkan (Kabu Khadka, 2017). Dalam proses pelayanan publik, pemerintah wajib memiliki satuan ukur yang dapat dijadikan sebuah pedoman dalam mencapai pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat dari (Sinaga & Muhammad, 2020) bahwa standar layanan dapat digunakan menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan komitmen dan janji dari pelaksana pelayanan. Sebagai pelaksana dalam proses pelayanan, pemerintah harus memiliki integritas dan komitmen yang mengarah untuk melindungi dan melayani masyarakat dengan baik/berkualitas (Yuningsih, 2016). Kualitas dimaksud merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang baik, (Putra & Arsyad, 2019).

Pelayanan kualitas baik ialah suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat, memiliki alur proses yang jelas, tidak terdapat kesalahan-kesalahan serta masyarakat mendapatkan pelayanan menyenangkan (Wachruroji et al., 2019). Lebih lanjut dijelaskan oleh (Ramseook-Munhurrun et al., 2010) kualitas layanan merupakan

penilaian keseluruhan yang mirip dengan sikap terhadap layanan dan dapat diterima oleh masyarakat dalam hal ini masyarakat.

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai upaya pemenuhan asas-asas transparansi dan akuntabilitas. Sejalan dengan (Puspitasari et al.,2009) mengukur tingkat kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan sebagai tolak ukur mengevaluasi kinerja suatu lembaga. Kepuasan layanan sangat ditentukan oleh karakteristik, kualitas pelayanan, dan disiplin pegawai (Awaludin et al., 2020). Disiplin pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, (Wiyono & Lukitaningsih, 2020). Proses layanan dapat dikatakan memuaskan apabila layanan tersebut mampu mewujudkan kebutuhan serta harapan masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2011).

Namun, berbagai macam layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan mendapatkan feedback kurang memuaskan dari masyarakat dengan pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta kurang transparan sehingga menimbulkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan (Harsono, 2005). Penelitian yang dilaksanakan oleh Silalahi (2011), dimana para pengusaha (masyarakat) menunjukkan kurang percaya terhadap pemerintah Kota Bandung, hal ini disebabkan karena rendahnya integritas, konsisten, komitmen dan loyalitas pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya juga merupakan faktor penting dalam penilaian masyarakat baik buruknya kualitas pelayanan yang diterima (Dwiyanto, 2013). Untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan publik perlu diselenggarakan survei persepsi masyarakat tentang

kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Putri, 2019). Hal ini dikarenakan tipe layanan publik itu sendiri memiliki ragam jenis dengan karakteristik yang berbeda-beda, dengan demikian metode survei kepuasan masyarakat sangat cocok digunakan (Dian, 2018).

Meningkatkan kualitas layanan publik sebagaimana tertuang dalam “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) Nomor 14 tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana Instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan” (PERMENPANRB, 2017). Survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Organisasi Perangkat Daerah (Ningtyas & Sari, 2019) dan perangkat pelayanan terkait yang diadakan survei secara periodik untuk bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, (Suandi, 2019).

Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI tahun 2019 tentang tingkat kepatuhan pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara secara nasional berada pada urutan ke 101 dari 215 kabupaten dengan nilai capaian 71.51. Perolehan tersebut membuat Kabupaten Gorontalo Utara berada dalam zona kuning yang artinya kepatuhan layanan publik daerah dalam kategori sedang (Ombudsman, 2019). Hal ini mengimplikasikan bahwa standar pelayanan publik Kabupaten Gorontalo Utara berdasarkan hasil tersebut perlu melakukan peningkatan sehingga pelayanan lebih optimal.

5.3. Faktor – Faktor yang menghambat dalam Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti

Beberapa hambatan yang dihadapi pada Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti adalah sebagai berikut :

1. Masih adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat menyatakan adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana perbedaan tersebut merupakan bentuk ketidakadilan (diskriminasi) pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu perbedaan sikap yang ditunjukkan dalam melakukan pelayanan sampai kepada perbedaan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan publik.
2. Minimnya sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi, hal ini terlihat dari jumlah computer dan prasana lain yang digunakan dalam bekerja masih kurang. Seperti alat perekam sidik jari yang hanya berjumlah 1 unit sementara kondisinya kurang baik begitu juga alat perekam mata yang juga hanya berjumlah 1 unit di Kantor Camat Tebing Tinggi. Sementara masih banyaknya masyarakat dari kecamatan lain yang melakukan perekaman e-KTP di Kantor Camat Tebing Tinggi dikarenakan sidik jari yang ada di kecamatan tersebut rusak dan jaringan internet yang tidak terkoneksi dengan pusat (online), jadi data diinput dulu kedalam

hardisk kemudian baru direkap. Sementara di Kantor Camat Tebing Tinggi sudah terkoneksi dengan pusat namun jaringan masih lambat ditambah apabila cuaca buruk.

3. Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai di Kantor Camat Tebing Tinggi, hal ini dikarenakan masih banyaknya pegawai yang datang lewat dari jam kerja yang telah ditetapkan yaitu pukul 08.00 dan pulang lebih awal dari jam yang ditetapkan yaitu pukul 16.00. Ada juga pegawai yang terlambat masuk dan bahkan tidak masuk lagi ke kantor setelah jam istirahat. Hal ini berdampak pada lamanya waktu penyelesaian tugas di Kantor Camat Tebing Tinggi.
4. Tidak adanya diklat yang diperuntukkan kepada pegawai pelayanan. Staf yang memberikan pelayanan belum pernah mendapatkan pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis untuk mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan yang profesional, sehingga pegawai pemberi pelayanan merasa pelayanan yang diberikan sudah sesuai sebagaimana mestinya.
5. Belum ada prosedur (SOP) yang ditempelkan pada Kantor Camat Tebing Tinggi, sehingga apabila masyarakat ingin mengetahui persyaratan dalam melakukan pelayanan harus datang dan bertanya langsung dengan pegawai di Kantor Camat.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil yang dilakukan di Kantor Camat Tebing Tinggi, diperoleh kesimpulan dan saran sebagai berikut :

6.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa tingkat Kualitas Pelayanan dalam Proses Perekaman Data Kependudukan Oleh Disdukcapil Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi terutama pada indikator *Tangible*, *Reliability*, dan *Responsiveness* untuk lebih jelasnya berikut diuraikan hasil penelitian per indikator :

1. Pada indikator *Tangible* hal yang menjadi fokus utama yang menjadi permasalahan dalam perekaman data kependudukan adalah segi sarana dan prasarana kelengkapan kerja masih terdapat kekurangan.
2. Pada indikator *Reliability*, masyarakat menilai pelayanan di kantor camat masih perlu ditingkatkan lagi, terutama pada sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Sedangkan pada indikator *Responsiveness*, Masyarakat juga menilai masih rendahnya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya dikarenakan pegawai tidak sepenuhnya memahami tugasnya dan masih ada yang bertanya kesana kemari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa indikator Assurance dalam pelayanan pada Kantor Camat Tebing Tinggi, informan sudah merasa puas dengan hasil pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Tebing Tinggi. Sebagian besar menyatakan tidak terjadi kesalahan dalam produk layanan, dan pegawai dinilai mampu menjalankan tugasnya dengan baik serta bertanggung jawab dalam menjalankan tugas.
5. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemerintah kecamatan Tebing Tinggi sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan di Kantor Camat Tebing Tinggi, pegawai beserta camat selalu mengadakan evaluasi rutin setian satu bulan sekali guna mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karna tugas utama dari pemerintah kecamatan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi dari pihak kecamatan selalu berusaha untuk meningkatkan baik dari segi sikap maupun kinerja pegawai.

Adapun faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu Masih adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian masyarakat menyatakan adanya perbedaan sikap yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana perbedaan tersebut merupakan bentuk ketidakadilan (diskriminasi) pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik itu perbedaan sikap yang ditunjukkan dalam

melakukan pelayanan sampai kepada perbedaan waktu yang digunakan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan publik.

6.2. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Camat untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas. Mengingat pentingnya kedisiplinan dalam melakukan pelayanan. Agar pelayanan dapat berjalan lancar, perlu adanya upaya pembinaan yang bersifat konsisten berkesinambungan, serta ketegasan dari Camat sebagai pimpinan di Kantor Camat Tebing Tinggi dalam membina aparatur – aparatur yang kurang disiplin.
2. Diharapkan kepada camat untuk mengevaluasi kinerja pegawai terutama sikap dalam memberikan pelayanan proses perekaman data kependudukan kepada masyarakat.
3. Diharapkan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi, dalam bentuk yang paling sederhana misalnya masyarakat menyampaikan keluhan mengenai pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi melalui kotak saran atau kepada petugas pelayanan secara langsung.
4. Meningkatkan saran dan prasarana terutama prasarana dalam penunjang kerja pegawai, sehingga pelaksanaan proses perekaman data kependudukan dapat terlaksana secara optimal.

5. Diharapkan kepada pemerintah kecamatan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk mempelajari mekanisme pelayanan prima atau pelayanan yang profesional, sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang professional dalam proses perekaman data kependudukan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan di Indonesia.
6. Pemerintah Kecamatan Tebing Tinggi diharapkan untuk membuat spanduk, banner atau baleho mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga masyarakat yang datang melakukan pelayanan tidak harus bertanya langsung dengan pegawai pelayanan.
7. Diharapkan adanya inovasi dalam pelayanan publik di Kantor Camat Tebing Tinggi seperti menerapkan online service kepada masyarakat sehingga masyarakat yang melakukan pelayanan tidak perlu datang langsung ke kantor camat dan cukup dilaksanakan secara sistem online saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried 2013. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Andry, Hendry. 2015. *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Marpoyan Tujuh. Pekanbaru.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Pustaka Setia.
- Arief. Budiman, 1995, *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*, Jakarta, PT. Gramedia Pustakan Utama
- Atmosudirdjo, Prajudi. (1986). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia. Indonesia.
- Batinggi, Ahmad (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Boediono, 1999, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, Yogyakarta: BPFE
- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi,. Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Handyaningrat, Soewarno, 2002, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta : Haji Masagung
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim. 2008. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Lijan, Sinambela. 2014 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lukman, Sampara. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima*. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Maanajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi. Aksara.

- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free. Press.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Ella Sagala, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Sedarmayanti, 1999, *Restruktur dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Esensial dan Aktual*, Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang., P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi. Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta., Jakarta. Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Syafiie. Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju. Bandung.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).

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

Dokumen Pendukung :

Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Dia Meirina Suri, Dkk. 2021. Pelayanan Pubik pada Riau Savety Driving Center Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol 19 Issue 1. <https://scholar.google.com/citations>.

Dia Meirina Suri, dkk. 2022. Evaluasi Kualitas Pelayanan RSUD Kota Dumai Terhadap Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol. 8 No. 2. <https://scholar.google.com/citations>

Evi Zubaidah, dkk. 2021. Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau. Jurnal Niara. Vol 14 No. 2 September 2021. <https://scholar.google.com/citations>.

Evi Zubaidah, dkk. The Factors Influencing the Community to Use E –Service in Pekanbaru City, Indonesia. International Conference on Public Organization 2021. Atlantis Press. <https://scholar.google.com/citations>.

Jom FISIP Volumen 2 Nomor 2 Oktober 2015

Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 2 Nomor 3, September 2011

Tesis Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta