

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU HUKUM DAN POLITIK**

---

**PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA PADA  
UNIT PELAYANAN TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU KECAMATAN  
TAMPAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyusunan Skripsi Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau Pekanbaru**



**SITI FITRAH ANNISA**

**NPM. 147310412**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
PEKANBARU**

**2019**

PELAYANAN PENERBITAN KARTU KELUARGA PADA UPT DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEANBARU  
KEC.TAMPAN

ABSTRAK

OLEH:

Siti Fitrah Annisa

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Tampan Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan (1) untuk mengetahui pelaksanaan pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kecamatan Tampan Pekanbaru (2) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengurusan kartu keluarga Di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan tampan Peanbaru. Teknik pengumplan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kusioner. Kemudian teknik analisa data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersikap deskriptif, populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari (1) sekretaris Dunas Kependudukan Dan Pencatatan sebanyak 1 orang (2) kepala seksi pemerintahan sebanyak 1 orang (3) pegawai Pemerintahan sebanyak 4 orang (4) masyarakat yang telah mengurus kartu keluarga sebanyak 24, yang kemudia dijadikan sampel dengan meggunakan teknik Accidental Samplin. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ole penulis, pelayanan penerbitan kartu keluarga pada upt Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kecamatan Tampan Pekanbaru belum berjalan dengan baik, karena terdapat beberapa permasalahan yaitu masih adanya tidak tepatnya waktu penyelesaian pengurusan kartu keluarga dan proses prosedur pengurusan kartu keluarga masih belum dapat dipahami masyarakat secara jelas.

Kata Kunci :Pelayanan Penerbitan

FAMILY CARD ISSUING SERVICES IN CIVIL SERVICE EDUCATION AND  
CIVIL DEFENSE UPT CITY OF PEKANBARU KEC. TAMPAN

ABSTRACT

BY:

Siti Fitrah Annisa

This research was carried out at the UPT Office of the Population and Civil Registration Service in Tampan District, Pekanbaru. This research was conducted with the aim of (1) to find out the implementation of family card management at the Population and Recording Service of Tampan Subdistrict Pekanbaru (2) to find out the factors that influence the implementation of family card management at the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office. Data collection techniques that the authors used in this study were observation, interview, documentation and questionnaire techniques. Then the data analysis technique that the writer uses in this study is to be descriptive, the population and sample in this study consist of (1) the Population and Registry Service secretary as many as 1 person (2) the head of the government section as many as 1 person (3) Government officials as many as 4 people (4) people who have managed 24 family cards, which are then sampled using Accidental Samplin techniques. Based on the results of research conducted by the author, the service of publishing family cards on the Department of Population and Civil Registration of Tampan District Pekanbaru has not gone well, because there are several problems, namely the inaccurate time for completing the family card management process and the process of obtaining a family card. understood by society clearly.

Keywords: Publishing Services

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang maha esa yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kecamatan Tampan”** dan diajukan ke fakultas dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyusunan skripsi.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal ini penulis berharap kamakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi mau pun dalam proses penulisan dan penyelesaian usulan penelitian ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan salalu dan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia., M.Si karena selalu mendukung dan menjadi motivator saya untuk menyelesaikan studi ini pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bapak Budi Mulianto, S.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Drs.H. Zaini Ali, M.Si selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibuk Lilis Suriani S.Sos,M.Si selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama dibangku perkuliahan dengan mendidik dan memberikan segala dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
7. Kepada Ayahanda Atelpi dan Ibunda Gustina Erlinda yang paling saya sayangi dan saya cintai serta Adik Saya yang telah memberikan doa, memotivasi, maupun materi selama penulis menyelesaikan studi pada Universitas Islam Riau.
8. Kepada sahabat-sahabat saya yang gak begitu baik(baikbanget) Wulandarisurya,Anna Salby,Mela aklima.
9. Kepada teman-teman seangkatan yang sama-sama menggali ilmu khususnya angkatan 2014 Prodi Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat-Nya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini. Naskah usulan penelitian ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Usulan Penelitian ini untuk kesempurnaan penulisan.

Akhir kata penulis berharap semoga usulan penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa, Bangsa dan Agama mudah-mudahan apa yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebajikan bagi kita semua dan dibalas oleh Allah SWT. Amin.

Pekanbaru, Juli 2019

Penulis,

Siti Fitrah Annisa

NPM : 147310431



## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMNAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTARTABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	16
1. Tujuan Penelitian .....	16
2. Kegunaan Penelitian .....	16
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Studi Kepustakaan .....	18
1. Ilmu Pemerintahan .....	18
2. Pelayanan Publik .....	21
2.2 Administrasi Kependudukan.....	36
2.3 Konsep Kartu Keluarga .....	37
2.4 Penelitian Terdahulu .....	39
2.5 Kerangka Pikir .....	40
2.6 Hipotesis .....	42
2.7 Konsep Operasional .....	42
2.8 Operasonal Variabel.....	43
2.9 Teknik Pengukuran.....	44

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

3.1	Tipe Penelitian .....	47
3.2	Lokasi Penelitian .....	47
3.3	Populasi Dan Sampel .....	48
3.4	Teknik Penarikan Sampel .....	49
3.5	Jenis Dan Sumber Data .....	49
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.7	Teknik Analisis Data .....	52

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1	Sejarah Lokasi Penelitian .....	54
4.2	Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru.....	55
4.3	Geografis Kota Pekanbaru.....	56
4.5	Visi Misi Kota Pekanbaru.....	58
4.6	Susunan Organisasi Disdukcapil.....	58

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

5.1	Identitas Responden .....	66
1.	Jenis Kelamin Responden.....	66
2.	Tingkat Pendidikan.....	67
3.	Tingkat Umur atau Usia.....	68
5.2	Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan Pekanbaru .....	68
1.	Prosedur Pelayanan.....	69
2.	Jangka Waktu Penyelesaian.....	72
3.	Biaya atau Tarif .....	75
4.	Produk Pelayanan .....	78
5.	Persyaratan Pelayanan .....	81
6.	Penanganan Pengelola Pengaduan.....	83

5.3	Faktor penghambat pelayanan penerbitan kartu keluarga yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.....	88
-----	--	----

**BAB VI : PENUTUP**

A.	Kesimpulan .....	90
B.	Saran .....	91

**DAFTAR KEPUSTAKAAN .....**



## DAFTAR TABEL

### Tabel :

I.1	Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru.....	8
I.2	Data Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	13
I.3	Data Jumlah Penduduk Yang Memiliki Masalah Administrasi Kependudukan Di Wilayah Kota Pekanbaru 2017 .....	14
II.1	Penelitian Trdahulu tentang Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....	39
II.2	Operasional Variabel.....	44
III.1	Data Sampel Penelitian .....	48
V.1	Jenis Kelamin Responden .....	66
V.2	Tingkat Pendidikan Responden.....	67
V.3	Tingkat Umur Responden .....	68
V.4	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kecamatan Tampan .....	70
V.5	Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Penyelesaian Penerbitan Kartu Keluarga Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan .....	73
V.6	Tanggapan Responden Mengenai Biaya atau Tarif Penerbitan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan.....	76

V.7	Tanggapan Responden Mengenai Produk Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan.....	78
V.8	Tanggapan Responden Megenai Persyaratan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan.....	81
V.9	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada Kantor Disdukcapil Kecamatan Tampan.....	84
V.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden tetang Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kecamatan Tampan.....	86

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

- II.1 Kerangka Pikir tentang Pelayanan Penerbitan  
Kartu Keluarga Pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Pekanbaru .....41



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang berdaulat, sebagai mana tertera dalam pembukaan UUD 1945, dan juga Pancasila. Negara berdaulat adalah sebagai kesatuan yang memiliki penduduk permanen, wilayah tetap, pemerintah, dan kapasitas untuk masuk ke dalam hubungan dengan negara-negara berdaulat. Oleh karena itu salah satu unsur penting agar suatu Negara diakui sebagai Negara yang berdaulat adalah adanya pemerintahan. Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat kebijakan dalam bentuk (penerapan hukum dan undang-undang) di kawasan tertentu. Kawasan tersebut adalah wilayah yang berada di bawah kekuasaan mereka. Pemerintah berbeda dengan pemerintahan.

Sebagai suatu negara kesatuan yang mengakui azas Desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan memberikan kesempatan dan kekuasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pasal 18 UUD 1945 antara lain mengatakan bahwa pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan daerah kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa.

Berdasarkan pada Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, Salah satu agenda reformasi nasional yang dicanangkan oleh pemerintah adalah yang menyangkut otonomi daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah segenap kemampuan sumber daya dan

potensi yang ada di daerah harus dimanfaatkan sebesar-besarnya dengan disertai kebijaksanaan dan langkah-langkah yang tepat guna tujuan pembangunan daerah.

Dalam pasal 18 ayat (1) UUD 1945 dikatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang. Untuk menindaklanjuti 18 ayat (1) UUD 1945, maka pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, yang selanjutnya digantikan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang ini menempatkan kedudukan pemerintah daerah dalam susunan pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pemerintah diluar urusan pemerintah pusat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (1) menyatakan pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sementara pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (6) menyatakan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah meliputi Gubernur, Bupati, atau Walikota dan Perangkat Daerah sebagai urusan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sebagai daerah otonom, daerah diberikan urusan wajib dan urusan pilihan, untuk daerah otonom kabupaten dan kota, maka pemerintah menetapkan urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan yang meliputi: (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah)

Urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan. Berikut menggambarkan pembagian urusan pemerintahan.

Adapun pembagian urusan pemerintah daerah adalah sebagai berikut:

1. Urusan Absolut, terdiri dari: Pertahanan, Keamanan, Agama, Yustisi, Politik Luar Negeri, Moneter dan Fiskal.
2. Urusan Konkruen, adapun yang menjadi urusan konkruen adalah Urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib terdiri dari:

- a. Urusan Pelayanan Dasar, terdiri dari: Pendidikan, Kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, Pekerjaan umum dan penataan ruang, Perumahan rakyat dan kawasan permukiman, Ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat, Sosial
- b. Non Pelayanan Dasar, terdiri dari: Tenaga Kerja, Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, Pangan, Pertahanan, Lingkungan hidup, Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pemberdayaan masyarakat desa, Pengendalian penduduk dan keluarga berencana, Perhubungan, Komunikasi dan informatika, Koperasi, usaha kecil dan menengah, Penanaman modal, Kepemudaan dan olahraga, Statistic, Persandian, Kebudayaan, Perpustakaan, Kearsipan

Sementara itu yang menjadi urusan pilihan pemerintah daerah adalah: Kelautan dan perikanan, Pariwisata, Kehutanan, Energi dan Sumber daya Mineral Perindustrian, Transmigrasi dan Transmigrasi (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah)

Salah satu wewenang yang menjadi tugas dari pemerintahan daerah adalah mengurus segala administrasi kependudukan yang ada pada wilayah masing-masing. Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk

memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikianlah halnya dalam memberikan pelayanan kepada publik, aparat pemerintah harus mengetahui tentang administrasi kependudukan khususnya bagi pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Setiap masyarakat, membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara dan mendapatkan status hukum.

Status hukum diberikan untuk memberikan jaminan kepada penduduk agar memperoleh keadilan. Keadilan merupakan tujuan dari usaha penegakan hukum. Tiga unsur dalam menegakkan hukum dan keadilan adalah:

1. Diperlukan adanya peraturan hukum yang sesuai dengan aspirasi masyarakat,
2. Adanya aparat penegak hukum yang profesional dan bermental tangguh atau memiliki integritas moral yang terpuji,
3. Adanya kesadaran hukum masyarakat yang memungkinkan dilaksanakannya penegakan hukum.

Didalam Undang-Undang 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi Kependudukan ini memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang Administrasi Kependudukan. Dalam Administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud peristiwa

kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk:

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk
2. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu
5. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik & Pembangunan sektor lain.

Melihat pentingnya kegunaan administrasi kependudukan, maka diharapkan setiap daerah mampu untuk menertibkan administrasi kependudukan. Kota Pekanbaru merupakan salah satu wilayah otonomi yang berada di wilayah Provinsi Riau. Sebagai ibu kota provinsi riau yang memiliki wilayah yang luas, dan menjadi pusat kegiatan perekonomian dan juga pusat kegiatan pemerintahan. Mengharuskan Pemerintahannya untuk bisa menjalankan pemerintahannya dengan sebaik-baiknya.

Sebagai langkah nyata yang dilakukan pemerintah, maka disetiap daerah (Kabupaten/Kota) dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas kependudukan dan catatan sipil merupakan instansi yang berhubungan langsung dengan dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatatan kelahiran ,kematian, perkahwinan, penceraian,pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil adalah merupakan catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkahwinan, penceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil adalah merupakan suatu lembaga resmi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan pada bidang-bidang tersebut diatas mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting mengenai status seseorang.

Seiring perkembangan jumlah penduduk di Kota Pekanbaru menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut ini tabel jumlah penduduk Kota Pekanbaru pada tahun 2017:

**Tabel I.1: Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru 2017**

Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Tampian	95770	93036	188806
Payung sekaki	47679	45800	93479
Bukit raya	51083	50465	101548
Marpoyan damai	65606	64743	130349
Tenayan raya	69102	67614	136716
Lima puluh	21995	19999	41994
Sail	11388	10421	21809
Pekanbaru kota	13277	12507	25784
Sukajadi	25091	22723	47814
Senapelan	19446	17578	37024
Rumbai	34969	35250	70219
Rumbai pesisir	34933	34083	69016
<b>Jumlah</b>	<b>490339</b>	<b>474219</b>	<b>964558</b>

Sumber: //Pekanbaru.kota.bps.go.id/?hal=tabel&id=4

Melihat jumlah penduduk yang ada di Kota Pekanbaru, maka sangat diperlukan adanya ketertiban administrasi kependudukan. Sehingga pemerintah Kota Pekanbaru untuk memberikan kepastian hukum kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugasnya, serta dalam rangka menertibkan administrasi kependudukan, maka pemerintah Kota Pekanbaru sebuah peraturan daerah yang memberikan kepastian hukum pada pelaksanaan Administrasi Kependudukan tersebut, yaitu Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Selanjutnya dengan adanya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, pada pasal 15 dijelaskan bahwa:

- (1) Setiap Keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK).

- (2) Dalam Kartu Keluarga dicatat kepala keluarga dan data seluruh anggota keluarga.
- (3) Kartu Keluarga terdiri dari Kartu Keluarga Warga Negara Indonesia, dan Kartu Keluarga Orang Asing.
- (4) Dalam 1 (satu) keluarga yang berbeda kewarganegaraannya harus dibuat terpisah antara kartu keluarga Warga Negara Indonesia dan Kartu Keluarga Orang Asing.
- (5) Bagi anggota keluarga yang sudah / pernah kawin wajib membuat KK sendiri.
- (6) Perubahan Susunan Keluarga dalam KK wajib dilaporkan kepada Instansi Pelaksana melalui RT, RW dan Lurah selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak terjadi perubahan.
- (7) Setiap penduduk hanya boleh terdaftar dalam 1 (satu) KK.

Dengan peraturan daerah yang mengharuskan tentang diwajibkannya penduduk di suatu wilayah di Kota Pekanbaru untuk memiliki KK, maka pemerintah sebagai pihak penyelenggara administrasi kependudukan harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga tersebut.

Setiap Standar operasional prosedur pembuatan kartu keluarga mengacu dan tercantum dalam Undang Undang yang berlaku, berikut referensinya :

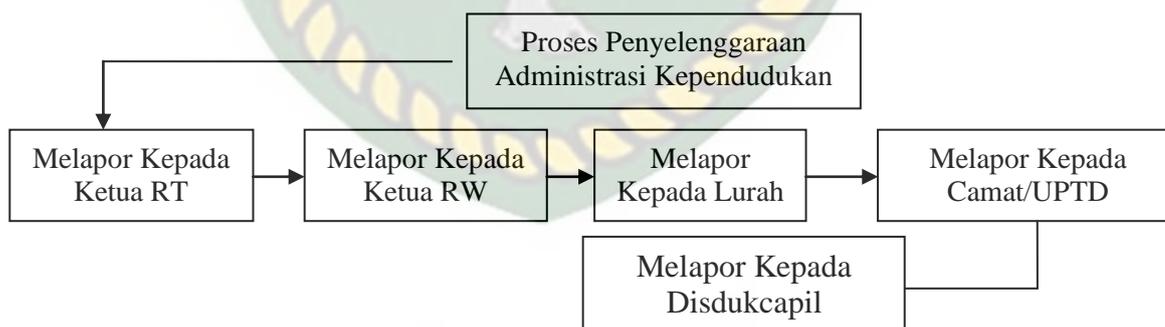
1. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas UU nomor 23 tahun 2006 tentang Adiministrasi Kependudukan.

2. Undang-undang nomor 12 tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia.
3. Peraturan Pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan UU nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
4. Peraturan Pemerintah nomor 102 tahun 2012 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
5. Peraturan Presiden nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2010 tentang Formulir dan buku yang digunakan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 11 tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan.
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 25 tahun 2014 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan SIAK.
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 19 tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 68 tahun 2012 tentang Tata Cara pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
11. Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Pada UPT ini masyarakat menyampaikan permohonan penerbitan Kartu Keluarga, dengan membawa syarat-syarat yang telah ditentukan. Kemudian UPT melakukan proses awal pelayanan penerbitan Kartu Keluarga. Setelah semua syarat terpenuhi, maka selanjutnya persyaratan tersebut diserahkan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru untuk dilakukan pengecekan dan pembuatan Kartu Keluarga. Kemudian pada tugas akhirnya UPTD ini memberikan kartu keluarga yang sudah jadi kepada masyarakat.

Karena hal tersebut dikatakan terlalu memberatkan masyarakat untuk mengurusnya, maka diberikan wewenang kepada Camat masing-masing yang selanjutnya baru diteruskan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun Mekanisme yang harus dilalui oleh masyarakat yang ingin mengurus KK-nya, dapat dilihat pada bagan berikut ini:

**Gambar I.1: Proses Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Kartu Keluarga)**



**Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru 2014**

Bagi masyarakat yang tengah pindah alamat dari satu tempat ke tempat lainnya, berikut adalah prosedurnya menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pekanbaru:

Pertama kali buat surat pindah dari daerah asal. Syaratnya adalah:

1. Pengisian formulir F 108 yang ditandatangani oleh Lurah dan Camat.
2. Kartu Keluarga Asli.
3. KTP Asli yang bersangkutan.
4. Pas foto 3x4 centimeter sebanyak dua lembar.

Usai mendapatkan surat keterangan pindah, selanjutnya mengurus surat keterangan datang di tempat domisili baru. Syarat mengurus surat keterangan datang adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir F.1 54 dari lurah
2. mengisi formulir F.1 55 dari camat
3. Fotokopi surat pindah dua rangkap
4. Fotokopi surat nikah atau Akta Perkawinan.
5. Surat Keterangan Pindah Asli
6. Fotokopi Akta Lahir anak atau ijazah atau surat keterangan lahir anak.
7. Pas foto 3x4 cm sebanyak 2 lembar untuk kepala keluarga.

Setelah itu membuat kartu keluarga dengan alamat tempat domisili baru.

Persyaratan penerbitan kartu keluarga (KK) adalah:

1. Pengisian formulir F1.01 yang ditandatangani oleh lurah dan camat.
2. Formulir F.1 15 ditandatangani oleh lurah dan camat.
3. Formulir F1 05 (untuk perubahan data menggunakan materai Rp 6000).
4. Surat keterangan pindah/surat datang.
5. Fotokopi Akte Kelahiran.
6. Fotokopi Ijazah Terakhir.

7. Fotokopi kutipan akte perkawinan atau surat nikah. Usai membuat KK baru, ubah data identitas di e-KTP dengan alamat baru, tanpa perlu merekam lagi.

Semua pengurusan tidak dikenakan biaya, kecuali jika lewat masa berlaku, seperti pada pengurusan surat pindah dan datang, maka akan dikenakan denda mulai dari Rp 50 ribu. Proses pembuatan masing-masing berkas sesuai dengan SOP nya adalah 14 hari kerja.

Dengan Diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, maka diharapkan setiap masyarakat yang ada di wilayah kota pekanbaru memiliki catatan administrative yang lengkap.

Pada tahun 2017 saja secara keseluruhan, jumlah masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga di wilayah kota pekanbaru mencapai 254.964 jiwa. Hal ini sesuai dengan data yang telah didapatkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

**Tabel I.2: Data Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

No	Jenis Administrasi Kependudukan	Jumlah
1.	Kartu Keluarga Pendatang	5.071
2.	Kartu Identitas Pendatang	8.007
3.	Surat Keterangan Pindah Keluar (KK)	2271
4.	Surat Keterangan Pindah Keluar Pengikut (orang)	2678
5.	KK	254.964
6.	KTP	555.147
7.	Surat Keterangan Ahli Waris	752
8.	Akta Kelahiran	1970
9.	Akta Kematian	1917
10.	Akta Perkawinan	1379
11.	Akta Perceraian	25
12.	Pencatatan Pengakuan Anak	43
	Jumlah	834.224

Sumber: **Disdukcapil Kota Pekanbaru 2017**

Melihat tingginya tingkat jumlah pengurusan Kartu Keluarga yang ada di wilayah Kota Pekanbaru, maka diharapkan semua masyarakat yang ada di wilayah Kota Pekanbaru memiliki Kartu Keluarga sebagai syarat administrasi mereka. Namun hal tersebut sebenarnya tidak semua masyarakat yang ada di Kota Pekanbaru memiliki Kartu Keluarga. Selain itu juga masih ada masyarakat Pekanbaru yang memiliki Kartu Keluarga ganda. Bagi masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga, hal ini dikarenakan mereka masih enggan untuk mengurus Kartu Keluarga. Alasan utama keengganan tersebut, karena pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal. Selain itu bagi keluarga baru, maka mereka masih berada pada Kartu Keluarga lama (orang tua) masing-masing. Sehingga mereka menjadi enggan untuk mengurus Kartu Keluarga yang baru.

Berikut ini data penduduk yang memiliki masalah administrasi kependudukan di wilayah Kota Pekanbaru:

**Tabel I.3: Data Jumlah Penduduk Yang Memiliki Masalah Administrasi Kependudukan Di Wilayah Kota Pekanbaru Tahun 2017**

Kecamatan	Kartu Keluarga Ganda	Tanpa Kartu Keluarga	Jumlah
Tampan	1789	1471	3260
Payung sekaki	1167	1785	2952
Bukit raya	1870	1652	3522
Marpoyan damai	1826	1621	3447
Tenayan raya	1881	1954	3835
Lima puluh	1210	981	2191
Sail	751	450	1201
Pekanbaru kota	261	671	932
Sukajadi	420	371	791
Senapelan	918	682	1600
Rumbai	491	1875	2366
Rumbai pesisir	784	940	1724
<b>Jumlah</b>	<b>13368</b>	<b>14453</b>	<b>27821</b>

Sumber: Disdukcapil Kota Pekanbaru 2017

Dengan adanya permasalahan masyarakat yang masih belum memiliki Kartu Keluarga dan masih adanya masyarakat yang mempunyai Kartu Keluarga ganda, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, harus benar-benar bisa menertibkan setiap administrasi (Dokumen) kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Pekanbaru. Salah kecamatan yang memiliki jumlah

Berdasarkan pada observasi awal, maka didapatkan bahwa:

1. Terindikasi bahwa masih banyak masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga yang ada di wilayah Kota Pekanbaru.
2. Terindikasi bahwa masih ada masyarakat yang memiliki Kartu Keluarga yang ganda di wilayah Kota Pekanbaru.
3. Terindikasi bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum bisa menertibkan administrasi masyarakat secara maksimal.

Dengan adanya masalah tertib administrasi, khususnya Kartu Keluarga di Kota Pekanbaru, maka sudah seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih giat lagi dalam menarik minat masyarakat untuk mengurus Kartu Keluarga. Salah satunya adalah dari segi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membentuk Unit Pelaksana Teknis. Unit Pelaksana Teknis untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu. (Perwako No. 104 Tahun 2016 Pasal 31).

Salah satu tugas yang diberikan kepada Unit pelaksana teknis adalah melayani setiap masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga. Oleh karena itu

Unit pelaksana teknis harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang ingin mengurus Kartu Keluarga dan Administrasi Kependudukan lainnya.

Dengan adanya pelayanan yang prima tersebut, maka masyarakat akan lebih tertarik untuk mengurus Kartu keluarga. Namun pada saat ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, di Kecamatan Tampan masih kurang baik. Alasan utama penelitian ini mengambil lokasi di UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru di kecamatan Tampan adalah karena pada Kecamatan Tampan masih banyak dijumpai penduduk yang belum tertib administrasi kependudukan, khususnya Kartu Keluarga.

Banyaknya masyarakat yang tidak memiliki Kartu Keluarga ini terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat merasa pelayanannya masih kurang baik, sehingga mereka enggan untuk mengurus Kartu Keluarga. Hal ini dapat dilihat dari beberapa masalah di UPT Kec. Tampan, yaitu sebagai berikut:

1. Kejadian yang selama ini, bahwa masyarakat mengeluhkan banyak dokumen yang hilang. Akan tetapi setelah M Noer bersama Kepala Bidang melakukan kunjungan ke UPTD Tampan ini, ternyata dokumen tersebut tidak hilang, hanya saja tersembunyi bercampur baur dengan dokumen lainnya. Buktinya, ketika M Noer mencoba melakukan pencarian, dokumen yang dianggap hilang itu ternyata ada.

2. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti papan informasi yang masih minim, kurangnya tempat duduk bagi masyarakat yang mengantri mengurus Kartu Keluarga, tidak adanya sarana pendingin udara, dan lain-lainnya.
3. Kurang profesionalismenya pegawai yang melayani masyarakat, seperti kemampuan pegawai untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
4. Kurangnya perhatian pegawai terhadap setiap masalah yang dihadapi masyarakat dalam mengurus Kartu keluarga.

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang di atas, maka penulis ingin mengembangkan sebuah penelitian dengan judul: **Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kec. Tampan.**

## **B. Perumusan Masalah**

Sehubungan dengan uraian yang terdapat pada latar belakang, yang menjelaskan tentang pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di UPT Kec. Tampan, dan melihat pentingnya Kartu keluarga. Mencermati kondisi tersebut, dapatlah dirumuskan permasalahan yang menjadi dasar kajian dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kec. Tampan.”

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Setelah mengetahui permasalahan dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kec. Tampan.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kec. Tampan

## **2. Kegunaan Penelitian**

Pada dasarnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yang diantaranya adalah:\

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khasanah baru dalam ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu pemerintahan dan dapat digunakan untuk sebagai sumber bacaan dan acuan bagi kegiatan penelitian selanjutnya.

### **2. Manfaat Praktek**

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang baik itu pembuatan kebijakan (pemerintah) maupun pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Terutama dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kec. Tampan

### **3. Manfaat kebijakan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah atau instansi terkait dengan kebijakan tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, sehingga dapat menentukan kebijakan di masa yang akan datang, agar kebijakan selanjutnya mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Khususnya pada Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Kec. Tampan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan dari dua sudut pandang, yaitu pertama dari sudut pandang bagaimana seharusnya (sehingga dapat diterima oleh yang bersangkutan pada saat dibutuhkan), jadi *normative*, ideal. Kedua dari sudut pandang bagaimana seharusnya, (pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan apakah ia menerima pelayanan yang diharapkan atau tidak, jadi empiris). Berdasarkan itu dapat dirumuskan ruang lingkup pemerintahan.

Konsep ilmu pemerintahan menurut H.A. Barsz dalam Syafi'i (2004:21) mengatakan bahwa maksudnya ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan, baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Menurut Ndraha (2005:34) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan setiap orang akan jasa publik dan layanan sivil dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan.

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara dan ada yang menjalankan pemerintahan yaitu pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintah antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- b. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara masyarakat, menjamin perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat yang dapat berlansung secara alami.
- c. Peraturan yang adil kepada seluruh masyarakat tanpa ada perbedaan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
- d. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga nonpemerintahan atau lebih baik dikerjakan oleh pemerintah.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan kepada masyarakat.
- g. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup (Rasyid, 1997: 13).

Menurut Syafi'i (2004: 20) ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan seni karena berupa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dikatakan ilmu karena memenuhi syarat-syaratnya, yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek universal, sistematis dan spesifik. Jadi dapat dikatakan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang

mempelajari bagaimana melaksanakan kepengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan secara benar.

Rhosental berpendapat bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang menggeluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum (Syafi'i, 2004: 34).

Menurut Mussanef (Syafi'i, 2004: 34), ilmu pemerintahan juga dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas tersebut, atau
- b. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problematika kedalam dan keluar, atau
- c. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain dan mengusahakan agar dapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
- d. Ilmu yang diterapkan dan mengadakan penyelidikan dinas umum dalam artian seluas-luasnya baik terhadap susunan maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan bangsa dan Negara.

## **2. Pelayanan dan Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Gronross (1990: 27) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Ratminto, 2014: 2).

Jadi berdasarkan pada pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat berwujud atau tidak berwujud.

### **b. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut L.P.Sinambela (2010:5), bahwa: Pelayanan publik adalah “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai kegiatan atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan

orang lain. Menurut Moenir, untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang di inginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir H.A.S, 1992:16).

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Sedangkan, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moenir H.A.S, 1992:16).

Pelayanan menurut Ndraha dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh provider dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Pendapat lain dikemukakan oleh Ndraha yang menyatakan bahwa kegiatan pelayanan dalam prosesnya menunjukkan hubungan interaksi antara pembeii peayanan dan penerima peayanan. Atau menurutnya menunjukkan hubungan pemerintahan (*governance relations*) yaitu hubungan yang terjadi antara yang diperintah dengan pemerintah satu terhadap yang lain pada satu posisi dan peran. Misalnya jika yang diperintah mengambil posisi dan berperan sebagai demander, pemerintah dengan sendirinya atau diharapkan mengambil posisi dan berperan sebagai supplier (*provider*). (Ndraha, 2005: 111)

Ndraha dalam kaitannya dengan aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam mengupayakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, mengemukakan bahwa:

Jasa layanan atau layanan sivil dipandang sebagai suatu dividen yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan dalam layanan publik (civil) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dan layanan publik (civil) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapkan layanan yang sama pada institusi lain diluar pemerintahan (Ndara, 2005: 63)

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 / KEP/ M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto, 2014: 4) Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan.

Kata publik berasal dari public dalam bahasa inggris, berarti masyarakat secara keseluruhan. Public dalam public policy yang menjadi dasar bagi pelayanan public, adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. (Taliziduhu Ndraha, 2005:44)

Menurut H.A.S.Moenir (2006:6), bahwa: Kepentingan umum adalah “Himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan, dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.” Menurut Menurut L.P.Sinambela (2006:5), bahwa: Pelayanan publik adalah “Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.”

Kepmen PAN No 7 Tahun 2003, Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Kepmen PAN No 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi pemerintah. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN atau Universitas. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah Suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tujuannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam era globalisasi yang berkembang pada saat ini, ditandai dengan ketatnya persaingan disegala bidang kehidupan, baik kehidupan berbangsa maupun bermasyarakat. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.

Selama ini, masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat.

Salah satu keluhan dari masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik yaitu adanya praktek percaloan yang membuat semakin rusaknya sendi-sendi pelayanan pada suatu instansi serta dinilai buruk oleh masyarakat. Realita demikian ini perlu kepedulian dari kalangan aparatur, dengan tujuan terciptanya pelayanan prima. Keprimaan dalam memberikan pelayanan pada saatnya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat (pelanggan).

Menurut H.A.S. Moenir (2006:53), membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan dengan lisan. Biasanya ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS) dimana layanan informasi dan

sebagainya yang tugasnya memberikan penjelasan atau kekurangan kepada siapapun yang memerlukan.

- b. Pelayanan melalui tulisan. Merupakan pelayanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.
- c. Pelayanan dengan perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah.

Menurut Atep A. Barata (2004:11), bahwa proses memberikan layanan kepada masyarakat meliputi:

- a. Penyedia Layanan

Penyedia layanan merupakan pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada masyarakat, berupa layanan dalam bentuk penyediaan barang atau jasa.

- b. Penerima Layanan

Penerima layanan merupakan mereka yang disebut konsumen atau masyarakat yang menerima layanan dari penyedia layanan.

- c. Jenis Layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari bermacam-macam, diantaranya:

- 1) Pemberian jasa-jasa
- 2) Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa, dan
- 3) Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

d. Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat

Dalam menyelenggarakan pelayanan, pihak penyedia layanan dan penerima layanan harus selalu berupaya pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan atau masyarakat. Karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat maka pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik.

Pelayanan umum oleh Lembaga Negara (Sutopo: 2003: 9) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut H.A.S. Moenir (2006:184) pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

- a. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan, pengurangan hak).
- b. Adanya sikap dan tingkah-laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila dengan jabarannya dalam P-4.
- c. Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah di tentukan.
- d. Penyelesaian masalah yang berlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.

- e. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.
- f. Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama.
- g. Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
- h. Tidak ada tanggap yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Menurut H.A.S Moenir (2006: 41) bahwa: “pelayanan administrasi yang baik itu, dapat dilihat dari:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapat pelayanan yang wajar.
- c. Mendapat pelayanan tanpa pilih kasih.
- d. Mendapat perlakuan yang jujur dan terus terang.

Menurut L.P.Sinambela (2010:6) ada 6 (enam) penentuan kualitas pelayanan prima yaitu:

- a. Transparansi yaitu, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai erta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas yaitu Pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang–undangan.
- c. Kondisional yaitu: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif yaitu Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak yaitu: Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu: Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu:

- a. Penyelenggaraan Pelayanan Publik
  - a) Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b) Kejelasan, Terdiri dari: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik. 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- c) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- d) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- e) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- f) Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- g) Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana, pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- i) 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 parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

b. Standar Pelayanan Publik

Setiap 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 ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

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

Prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan artinya dalam pelayanan publik harus jelas mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta kejelasan dalam hal 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/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lainnya.

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

Pertama Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, Kedua Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk / jenis barang yang digunakan oleh publik.

Ketiga Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya. Pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu:

- 1) Pola Pelayanan Teknis Fungsional. Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola Pelayanan Satu Pintu. Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola Pelayanan Satu Atap. Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- 4) Pola Pelayanan Terpusat. Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- 5) Pola Pelayanan Elektronik. Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

Untuk menilai dimensi kualitas pelayanan, maka perlu diperhatikan bidang jasa yang akan diteliti. Tjiptono (2011) menyatakan untuk menilai kualitas pelayanan pada fasilitas layanan public (UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/UPT Tampan), maka dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel II.1: Contoh Cara Masyarakat Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa**

No	Dimensi	Indikator
1	Reliabilitas	1) Janji ditepati sesuai jadwal; 2) Diagnosisnya terbukti akurat.
2	Daya Tanggap	1) Mudah diakses 2) Tidak lama menunggu 3) Bersedia mendengar keluhan pasien
3	Jaminan	1) Pengetahuan 2) Keterampilan 3) Kepercayaan 4) Reputasi
4	Empati	1) Mengenal pasien dengan baik 2) Mengingat masalah (penyakit, keluhan, dll) sebelumnya 3) Pendengar yang baik 4) Sabar
5	Bukti Fisik	1) Ruang tunggu 2) Ruang operasi 3) Peralatan 4) Bahan-bahan tertulis

Sumber: Tjiptono, dan Chandra, (2011)

Sementara itu Kotler, (2009) menyatakan bahwa indikator untuk menilai servqual adalah sebagai berikut:

**Tabel II.2: Indikator Lima Dimensi Kualitas Jasa**

No	Dimensi	Indikator
1	Keandalan	1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2) Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan 3) Melaksanakan jasa dengan benar pada saat pertama 4) Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan 5) Mempertahankan catatan bebas kesalahan 6) Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan
2	Responsivitas	1) Selalu memberitahukan pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan 2) Layanan tepat waktu bagi pelanggan 3) Kesiapan untuk membantu pelanggan 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan
3	Jaminan	1) Karyawan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan 2) Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka 3) Karyawan yang selalu sopan
4	Empati	1) Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan 2) Karyawan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian

No	Dimensi	Indikator
		3) Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan 4) Jam bisnis yang nyaman
5	Wujud	1) Peratalan modern 2) Fasilitas yang tampak menarik secara visual 3) Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan professional 4) Bahan yang berhubungan dengan rasa mempunyai daya tarik visual

Sumber: Kotler dan Keller (2009)

### 3. Konsep Administrasi Kependudukan

#### a. Pengertian Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sementara itu menurut Fulthoni (2009), menyatakan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala

urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib.

**b. Hak dan Kewajiban Penduduk Dalam Sistem Administasi Kependudukan**

Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: Fulthoni (2009)

1. Dokumen kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
3. Perlindungan atas data pribadi;
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
6. ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Setiap penduduk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Sebab, setiap kejadian/peristiwa penting yang dialami akan membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan WAJIB seperti kelahiran, kematian, dan perkawinan atau surat keterangan kependudukan lain yang meliputi pindah datang, perubahan alamat, atau status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

**4. Konsep Kartu Keluarga**

KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. KK wajib dimiliki oleh setiap keluarga.

KK dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan KK memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua Fulthoni (2009).

Sementara itu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013, Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyatakan: Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

KK menjadi dasar untuk penerbitan KTP, dan menjadi dasar bagi pemenuhan hak warganegara yang lainnya dan bagi Pemerintah menjadi dasar untuk pengambilan keputusan/kebijakan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman dengan penelitian terdahulu, dan untuk menjadikan dasar penelitian ini, maka berikut ini dilampirkan beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi UPT Kec. Tampan), yaitu sebagai berikut:

**Tabel II.3: Penelitian Terdahulu tentang Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil**

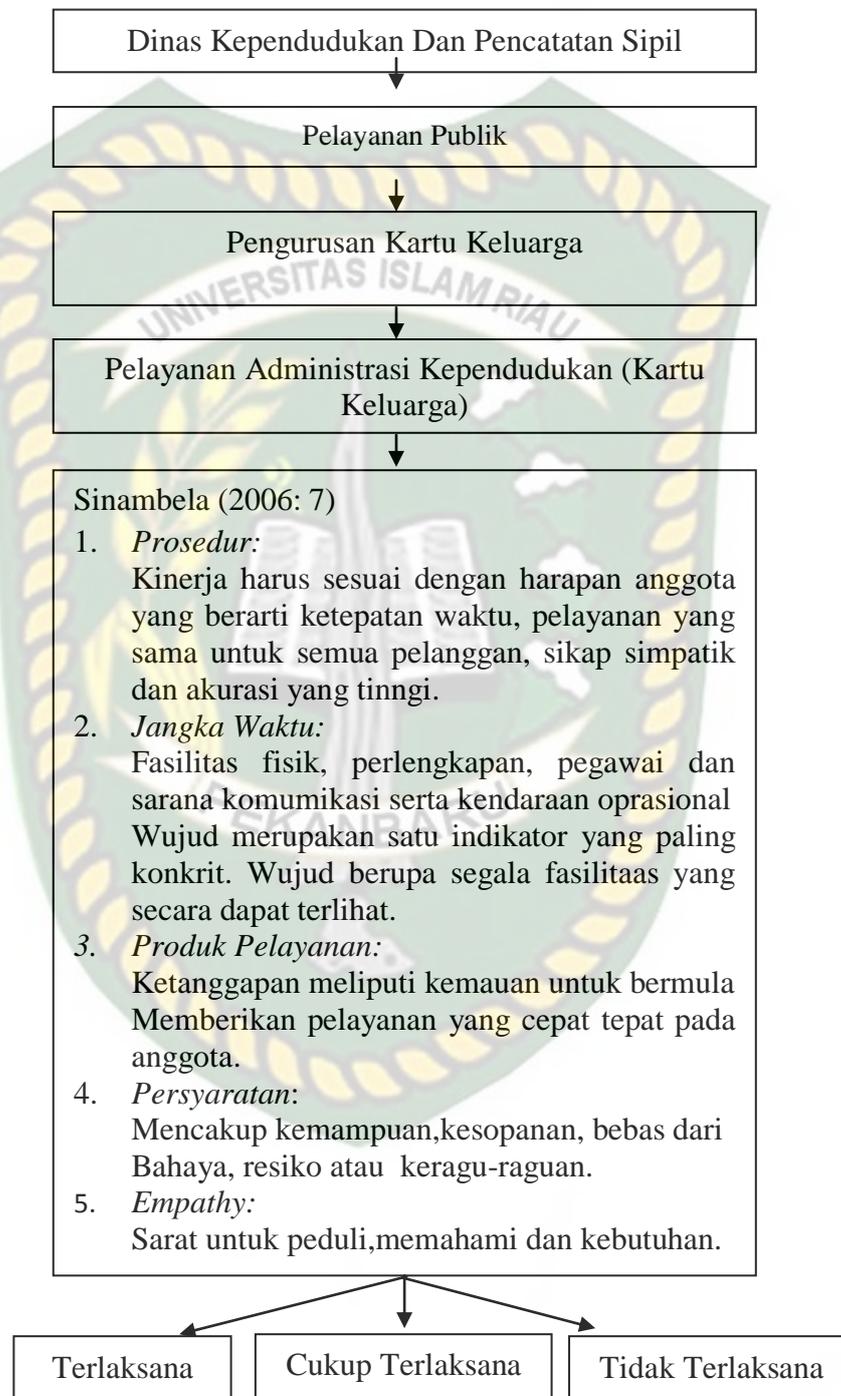
No	Peneliti/Tahun/ Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1	Hafzana Bedasari dan Zaili Rusli (2013), Pelayanan Pembuatan E-KTP	hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP di Kantor Camat Marpoyan Damai dilaksanakan sudah cukup baik terutama berkaitan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan pelayanan, sopan dalam memberikan pelayanan dan tegas, tapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Walaupun memang kendala seperti struktur birokrasi, kemampuan aparat, sistem pelayanan, sarana dan prasarana serta kemampuan teknis masih ditemui dalam pelayanan pembuatan E-KTP.	Persamaan penelitian ini terletak pada pada objek penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) pada tingkat Kecamatan	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru
2	Riyanda Raran Anshari, 2014, Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Di Kota Pekanbaru Tahun 2011-2012	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik, karena masih terdapat indikasi pelayanan yang tidak baik yang diberikan pegawai kepada masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran	Persamaan penelitian ini terletak pada pada objek penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan (Akta Kelahiran) pada	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

No	Peneliti/Tahun/ Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
		khususnya masalah waktu penyelesaian, biaya dan kesalahan pengetikan pada akta kelahiran tersebut.	tingkat Kota Pekanbaru	Kualitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru
3	Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi, 2017, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)	Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Kebijakan sentralisasi pengurusan kartu tanda penduduk merupakan langkah maju Pemerintah Kota Malang terutama dalam bidang pelayanan publik untuk merapikan sistem administrasi kependudukan ke dalam satu tempat terpusat untuk memudahkan pemerintah Kota Malang mengakses, sehingga dalam membuat kebijakan yang lain memiliki data yang kongkret.	Persamaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP)	Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, dan objek penelitian, yaitu focus pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Pekanbaru

### C. Kerangka Berfikir

Dalam sebuah penelitian, kerangka pemikiran memegang peranan penting dalam menentukan arah penelitian tersebut, agar tidak terjadi penyimpangan, baik dalam rangka menyusun, pengumpulan data, maupun dalam pelaporan hasil penelitian. Kerangka pikir yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar II.1: Kerangka Pemikiran Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi UPT Kec. Tampan)**



**Sumber: Modifikasi Penelitian**

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, peneliti memiliki hipotesis sebagai berikut: Diduga Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Studi UPT Kec. Tampan) masih kurang terlaksana dengan baik.

#### **E. Konsep Operasional**

Konsep-konsep yang telah dikemukakan di atas masih bersifat abstrak, maka agar tercapai kesatuan pengetahuan dan untuk memudahkan penelitian, maka dimasukkan beberapa batasan yang berpedoman pada teori yang dikemukakan pada telaah pustaka. Definisi konsep merupakan batasan dalam penelitian yang merupakan pokok batasan pada bagian berikutnya, dimaksudkan agar memberikan arah dalam penulisan bagian berikutnya, yaitu dengan mendefinisikan berikut ini :

1. Pemerintah yang dimaksud adalah Pemerintah Daerah Kota Pekanbaru. Khususnya pada UPT Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kec. Tampan.
2. Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan Pelayanan pada penelitian ini adalah pelayanan penerbitan kartu Keluarga Pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kec. Tampan
3. *Reability*, adalah pemberian pelayanan dengan tepat dan benar;

4. *Tangibles*, adalah penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
5. *Responsiveness*, adalah keinginan melayani konsumen dengan cepat;
6. *Assurance*, adalah tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan;
7. *Empathy*, adalah tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan bersama.

#### **F. Operasionalisasi Variabel**

Konsep operasional adalah batasan atau rincian-rincian kegiatan operasional yang diperlukan untuk mengatur variabel penelitian yang dapat diukur dari gejala-gejala yang memberikan arti pada variabel tersebut. Untuk menghindari kesalahan dalam menafsirkan istilah yang digunakan serta memudahkan pemahamannya, maka dioperasionalkan beberapa konsep yang dipakai:

**Tabel II.4: Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Item penilaian	skala
segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan	Pelayanan Publik	Keandalan	1) Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan 2) Pelaksanaan jasa pelayanan dalam penerbitan KK 3) Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan	Sudah Terlaksana Cukup Terlaksana Kurang Terlaksana
		Responsivitas	1) Kesiapan untuk membantu pelanggan 2) Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan	Sudah Terlaksana Cukup Terlaksana Kurang Terlaksana
		Jaminan	1) Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka 2) Karyawan yang selalu sopan	Sudah Terlaksana Cukup Terlaksana Kurang Terlaksana
		Empati	1) Memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan 2) Mengutamakan kepentingan terbaik pelanggan 3) Jam bisnis yang nyaman.	Sudah Terlaksana Cukup Terlaksana Kurang Terlaksana
		Wujud	1) Peralatan modern 2) Fasilitas yang tampak menarik secara visual 3) Karyawan yang memiliki penampilan rapi dan profesional	Sudah Terlaksana Cukup Terlaksana Kurang Terlaksana

### G. Teknik Pengukuran

Berdasarkan pada konsep operasional di atas, maka penulis akan melakukan pengukuran terlebih dahulu terhadap Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan

Kartu Keluarga Pada UPT Kec. Tampan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan kategori:

Terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

Adapun penilaian masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

#### 1. Keandalan

Terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

#### 2. Responsivitas

Terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

#### 3. Jaminan

Terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

#### 4. Empati

Terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

#### 5. Wujud

Terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Bentuk penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2013: 14)

Metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari obyek yang diteliti, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur-literatur yang berhubungan dengan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Kec. Tampan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan penulis lakukan terhitung bulan Oktober 2018 hingga selesai. Dimana penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (Jl. Mustafa Sari No. 1, Pekanbaru). Dan juga Di Kecamatan Tampan pekanbaru (alamat Kantor Camat Tampan Jl. H.R. Soebrantas No. 52, (0761) 63317). (Pemerintahan Di Lingkungan Kecamatan Tampan), Alasannya dikarenakan peneliti ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan publik, mulai dari ruang lingkup RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai Penyelenggaraan Kartu Keluarga.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2009: 90). Populasi adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua unsur pemerintahan yang terlibat dalam pengurusan Kartu Keluarga tersebut, mulai dari RT, RW, Kelurahan, Kecamatan, Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Serta Masyarakat Kecamatan Tampan Pekanbaru.

### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, finansial, waktu, tenaga dan sebagainya maka peneliti dapat menggunakan sampel itu. Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel III.1: Data Sampel Penelitian**

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Sekretaris Dinas kependudukan dan catatan sipil	1	1	100%

2	Kepala Pemerintahan,	Seksi	1	1	100%
3	Pegawai Pemerintahan,	Seksi	4	4	100%
4	Masyarakat yang telah mengurus Kartu Keluarga tahun 2017		527	24	45%
Jumlah			533	30	10,5%

Sumber: data olahan 2017

#### D. Teknik Penarikan Sampel

Syarat sampel yang baik dan harus dipenuhi dalam prosedur pengambilan sampel adalah harus *representative* (mewakili) dan besarnya harus memadai (Suhartono, 2008: 58). Kepala Seksi Pemerintahan, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan pegawai seksi Pemerintahan dengan menggunakan metode *sensus*, atau menjadikan seluruh populasi menjadi sampel. Yaitu sebanyak 6 orang.

Selanjutnya untuk masyarakat yang mengurus kartu keluarga menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu sampel yang kebetulan bertemu dengan peneliti, dan dianggap cocok untuk di jadikan sampel.

#### E. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis dari objek penelitian, yaitu para responden yang diteliti, berupa data yang diteliti berkaitan dengan masalah yang diteliti, data tentang pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga Di UPT Kec. Tampan Kota Pekanbaru,
2. Data skunder, yaitu data yang dikumpulkan untuk mendukung tujuan penelitian ini, baik dari atau melalui studi kepustakaan maupun data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tersebut bisa berupa:
  - a. Data mengenai jumlah masyarakat kota pekanbaru Kota Pekanbaru.
  - b. Data tentang profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Adapun data yang digunakan adalah, jumlah penduduk, jumlah pegawai serta struktur organisasi,

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Mengumpulkan data merupakan langkah untuk memecahkan sesuatu masalah tertentu. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

- a. Kuesioner

Kuesioner, Yaitu suatu alat pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari sampel dengan membuat suatu daftar pertanyaan yang berupa lembaran angket atau kuesioner yang diajukan dan diisi oleh para responden yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi kepada informan pada objek penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk mengenali informasi dan informan atau orang yang dianggap mengetahui tentang permasalahan yang sedang di bahas dalam penelitian.

c. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. (Suwarjeni, 2014) Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis yang sudah ada sebelumnya. Teknik pengambilan data secara tertulis bersumber pada catatan-catatan, arsip-arsip, gambar atau foto-foto pada acara tertentu yang ada di lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Dokumentasi yang dilakukan adalah tentang Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Kec. Tampan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

d. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung ke lapangan. Teknik ini dilakukan untuk mendukung data-data penulis. Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambar riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut,

atau pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Adapun observasi dilakukan terkait dengan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Pada UPT Kec. Tampan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

### G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga Di UPT Kec. Tampan Kota Pekanbaru. Berdasarkan kenyataan dilapangan dan hasilnya akan disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori dan memberikan keterangan yang mendukung untuk menjawab masing-masing masalah, serta memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan diambil kesimpulan serta saran.

Adapun menurut Ari Kunto, dalam menganalisis penulis menuangkan dengan deskriptif kualitatif yaitu dengan menuangkan persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana : p = Persentase      N = Total Jumlah

f = Frekuensi

Dalam melakukan kriteria penilaian, di lakukan pengelompokan menjadi 3 kriteria yaitu, sebagai berikut :

Terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori baik atau berada pada  $\geq 67\%$ -100%.

Cukup terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori kurang baik atau berada pada 34%-66%.

Tidak terlaksana : Apabila setiap indikator penelitian adalah pada kategori tidak baik atau berada pada  $\leq 1\%$ -33%.



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Ringkas Kecamatan Tampan

Demografis Kecamatan Tampan kota Pekanbaru adalah salah satu dari 12 kecamatan yang ada di kota Pekanbaru, yang pada mulanya merupakan wilayah dari kabupaten Kampar. Kemudian pada tahun 1987 status wilayah ini berubah masuk ke dalam wilayah kota Pekanbaru. Kecamatan Tampan merupakan salah satu kecamatan baru sebagai realisasi pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 1987 tentang perubahan batas wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dengan Kabupaten Kampar pada tanggal 14 Mei 1988 dengan luas wilayah lebih kurang km 2. 1 Kemudian kecamatan Tampan ini terbentuk dari gabungan beberapa desa dan kecamatan yang pada awalnya merupakan desa dan kecamatan dari kabupaten Kampar yaitu: a. Desa Simpang Baru dari kecamatan Kampar b. Desa Sidomulyo Barat dari kecamatan Siak Hulu c. Desa Labuh Baru dari kecamatan Siak Hulu d. Desa Tampan dari kecamatan Siak Hulu Jadi dari 4 (empat) desa inilah kecamatan Tampan ini terbentuk berdasarkan PP No. 19 Tahun 1987 yang di atas tadi. 2 1 Dokumen Kecamatan Tampan Pekanbaru Ibid.

Seiring dengan perkembangan, pada tahun 2003 Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Peraturan Daerah No. 03 Tahun 2003, 3 wilayah kecamatan Tampan dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu Tampan dan Payung Sekaki, sehingga kecamatan Tampan memiliki batas-batas sebagai berikut: a. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Marpoyan Damai (kota Pekanbaru). b. Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan Tambang (kabupaten

Kampar) c. Sebelah utara berbatasan dengan kecamatan Payung Sekaki (kota Pekanbaru) d. Sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Tambang (kabupaten Kampar) Sampai saat ini luas wilayah kecamatan Tampan adalah  $\pm 65$  km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak jiwa, yang terdiri dari 4 kelurahan yaitu: kelurahan Simpang Baru, kelurahan Tuah Karya, kelurahan Sidomulyo Barat dan kelurahan Delima. 4 Kelurahan Tuah Karya adalah salah satu kelurahan yang terletak di kecamatan Tampan kota Pekanbaru provinsi Riau. Kelurahan Tuah Karya ini memiliki jarak ke kantor kecamatan sekitar 2 km dan memiliki jarak yang relatif 3 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 03 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tanayan Raya, Kecamatan Payung Sekaki dan Kecamatan Rumbai Pesisir. 4 Dokumen Kecamatan Tampan Pekanbaru 2013

### **B. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru**

Kota Pekanbaru dalam bahasa Melayu dapat diartikan sebagai pasar, sehingga Pekanbaru bermakna sebuah pasar baru. Perkembangan kota ini pada awalnya tidak lepas dari pengaruh fungsi sungai Siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari kawasan daratan tinggi Sumatera. Beberapa sejarawan percaya Sriwijaya pada awalnya berpusat di sekitar Candi Muara Takus dan kemungkinan kawasan yang berada pada sehiliran aliran sungai Siak telah menjadi salah satu pelabuhan dari Kerajaan Sriwijaya. Sebuah ekspedisi militer Portugis pada tahun 1514 dikirim menelusuri sungai Siak dengan tujuan menemui dan memastikan lokasi dari kerajaan ini.

Kota ini mulai menjadi pemukiman pada masa kesultanan Siak Sri Indrapura, yaitu era kekuasaan Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah, yang kemudian diteruskan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali. Selanjutnya pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima Puluh, Tanah Datar dan Kampar). Kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru. Berdasarkan SK kerajaan yaitu Besluit van Her Inlanche Zelf Destuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian dari Kesultanan Siak dengan sebutan Distrik.

Pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang contoleur yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus landchap sampai tahun 1940. Kemudian menjadi ibukota Onderafdeling Kampar Kiri sampai tahun 1942.

Setelah pendudukan Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai oleh seorang Gubernur Militer yang disebut gokung, kemudian berdasarkan Undang-undang nomor 22 tahun 1948 ditetapkan Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru diberikan status kota kecil dan menjadi kota praja setelah keluarnya Undang-undang nomor 1 tahun 1957. Kota Pekanbaru resmi menjadi Ibu Kota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959 berdasarkan Kepmendagri Desember 54/I/44-25 sebelumnya yang menjadi ibu kota adalah Tanjung Pinang (yang kini menjadi Ibu Kota Provinsi Kepulauan Riau).

### **C. Geografis Kota Pekanbaru**

#### **1. Letak dan Luas**

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ} 14'$ - $101^{\circ}34'$  Bujur timur dan  $0^{\circ} 25'$  –  $0^{\circ} 45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 50 meter. Permukiman wilayah bagian utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 sampai dengan 11 meter berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1987 tanggal 7 September 1987 daerah kota Pekanbaru diperluas dari  $+62.96 \text{ Km}^2$  menjadi  $+444.50 \text{ Km}^2$  terdiri dari 6 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah  $632.26 \text{ Km}^2$ .

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala bidang yang ada dan pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan penduduk terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan baru dengan Perda No. 4 tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan 58 Kelurahan.

## 2. Batas Wilayah

Secara umum kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah-daerah berikut :

- a. Sebelah utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar

### **C. Visi dan Misi Kota Pekanbaru**

1. Visi : “Terwujudnya Pekanbaru sebagai Kota Metropolitan yang Madani.”
2. Misi : “Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang memiliki Kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing di tingkat lokal, Nasional maupun Internasional.”

### **D. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

#### **terdiri dari:**

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sekretaris membawahi
  1. Sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan
  2. Sub bagian keuangan
  3. Sub bagian penyusunan program
- c. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, membawahi :
  1. Seksi identitas penduduk
  2. Seksi mutasi penduduk
  3. Seksi pengendalian dan pengawasan penduduk
- d. Bidang pelayanan pencatatan Sipil, membawahi :
  1. Seksi kelahiran dan kematian
  2. Seksi perkawinan dan perceraian
  3. Seksi perubahan status anak, kewarganegaraan
- e. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan :
  1. Seksi system informasi Administrasi kependudukan

2. Seksi pengolahan dan penyajian data
  3. Seksi tata kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
- f. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan
1. Seksi kerja sama
  2. Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
  3. Seksi inovasi pelayanan
- A. Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas kependudukan dan catatan sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah yaitu, dibidang kependudukan dan pencatatan sipil , adapun tugas pokok dan uraian tugas pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang administrasi kependudukan berdasarkan asaz otonomi daerah dan tugas pembantuan.

2. Sekretaris

A. Sekretaris Dinas mempunyai tugas memberikan pelayanan administrasi dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.

B. Secretariat Dinas dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :

- a. Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran
  - b. Pelaksanaan pengelolaan keuangan
  - c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara
  - d. Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN)
3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil
  - b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil
  - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
  - d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
  - e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil
  - f. Pelaksanaan perdukondasian hasil pelayanan pencatatan sipil
  - g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil
  - h. Memverifikasi dan meneliti kesesuaian kutipan akta pencatatan sipil dengan berkas permohonan dan memberikan paraf pada berkas pemohon dan memberikan paraf pada berkas yang telah sesuai
4. Seksi Kelahiran, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi kelahiran
  - b. Melaksanakan pembuatan akta kelahiran

- c. Memverifikasi dan validasi keabsahan data akta kelahiran
  - d. Mencatat dan membukukan pendaftaran pelayanan akta kelahiran
  - e. Melakukan pengawasan, pembinaan dan meningkatkan SDM operator
  - f. Melakukan persiapan dokumen kelahiran
  - g. Melakukan pelaporan data pelayanan akta kelahiran
  - h. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya
5. Seksi perkawinan dan perceraian dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:
- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi perkawinan dan perceraian
  - b. Melaksanakan pelayanan pembuatan akta perkawinan dan perceraian
  - c. Memverifikasi dan validasi keabsahan data perkawinan dan perceraian
  - d. Mencatat dan membukukan pendaftaran pelayanan akta perkawinan dan perceraian
  - e. Melakukan pengawasan, pembinaan dan peningkatan SDM operator
6. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian
- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi perubahan status anak kewarganegaraan dan kematian
  - b. Melaksanakan pelayanan penerbitan akta pengakuan anak, pengesahan anak dan kematian
  - c. Memverifikasi dan validitas keabsahan data akta pengakuan anak, pengesahan anak, dan kematian

- d. Mencatat pengesahan, pengakuan anak, dan perubahan nama akta pengakuan anak, pengesahan anak dan kematian
  - e. Mencatat dan membukukan pendaftaran akta pengakuan anak, pengesahan anak, dan kematian
  - f. Mencatat pembetulan dan pembatalan akta pencatatan sipil
  - g. Melakukan pengawasan, pembinaan dan peningkatan SDM operator
  - h. Melakukan pengarsipan, dokumen kelahiran
  - i. Melakukan pelaporan data pelayanan akta kelahiran
  - j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas fungsinya,
7. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk,
1. Mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk
  2. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk dalam melaksanakan tugas dalam melaksanakan tugas dalam menyelenggarakan fungsi:
    - a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
    - b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
    - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
    - d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
    - e. Pelaksanaan dokumentasi hasil pelayanan pendaftaran penduduk
    - f. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk

g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk

8. Seksi Identitas Penduduk

A. Seksi identitas mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan, kebijakan teknis, pembinaan koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelayanan dan penertiban dokumen.

B. seksi Identitas Penduduk dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

- a. menyusun rencana program operasional kegiatan seksi identitas penduduk
- b. melaksanakan penertiban kartu keluarga, KTP, KIA
- c. memverifikasi dan validasi dokumen pendaftaran penduduk
- d. mencatat dan mutakhirkan biodata penduduk
- e. menatausahakan perubahan biodata penduduk
- f. melakuakn pengarsipan berkas dokumen penertiban KK, KTP, dan KIA
- g. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya

9. seksi Pendataan Penduduk

mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pendataan penduduk, seksi pendataan penduduk dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

- a. menyusun rencana program operasional kegiatan seksi pendaftaran penduduk
- b. melakukan pendataan kepemilikan dokumen kependudukan
- c. mencatat data hasil pelayanan pendaftaran kependudukan
- d. melakukan pelaporan data pelayanan penerbitan data kependudukan
- e. melakukan pengarsipan data kependudukan
- f. membangun dan menyebarkan tempat perekaman data kependudukan di Kecamatan
- g. melakukan upgrade data, koneksi injeksi data perekaman penduduk dari Server, Advis Kecamatan ke Server Induk Kabupaten
- h. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya

#### 10. Seksi Pindah Penduduk

Mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, evaluasi dan pelaporan serta pelaksanaan pelayanan pindah dating penduduk, seksi pindah dating penduduk dalam melaksanakan tugas, mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana program operasional kegiatan seksi pindah dating
- b. Memverifikasi dan validasi dokumen pendaftaran penduduk
- c. Mendaftarkan pindah dating penduduk dalam wilayah RI
- d. Mendaftarkan orang asing tinggal sementara dan tinggal tetap
- e. Mendaftarkan pindah datang penduduk antar daerah
- f. Mendaftarkan penduduk yang tinggal perbatasan antar Negara

- g. Mendaftarkan penduduk rentan Administrasi Kependudukan
- h. Menginventarisir penduduk pindah datang
- i. Melakukan pengawasan, pembinaan dan penigkatan SDM operator
- j. Melakukan pengarsipan dokumen penerbitan surat keterangan pindah datang dan kartu identitas tinggal sementara atau tinggal tetap bagi warga Negara asing



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

**Tabel V.4 : Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Prosedur Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kecamatan Tampan**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Adanya tempat pemberitahuan prosedur	10	14	6	30
2	Prosedur jelas dan mudah dipahami	8	18	4	30
3	Jelasnya tempat bertanya kalau ada ketidakjelasan	6	13	11	30
total		24	45	21	90
Jumlah rata-rata		8	15	7	30
Persentase		27%	50%	23%	100

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden yang terdapat prosedur pelayanan dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan, masyarakat yang memberikan tanggapan dalam baik dengan jumlah rata-rata 8 orang dengan 27% sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan yang cukup baik adalah 15 orang dengan 50%. Dan hasil tanggapan responden masyarakat yang memberikan tanggapan kurang baik adalah 7 orang dengan 23% dikarenakan perlu adanya peningkatan dan perbaikan dalam pemberitahuan mengenai prosedur pengurusan kartu keluarga yang kurang jelas dan sulit dipahami, karena hanya berupa selebaran kertas yang ditempelkan, masyarakat

menilai pegawai masih kurang jelas dalam memberikan informasi pengurusan kartu keluarga.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 50%. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami prosedur penerbitan kartu keluarga dikarenakan prosedur hanya terpampang dengan selebaran kertas sehingga tidak semua masyarakat yang mengetahui prosedur penerbitan kartu keluarga itu dengan jelas dan lengkap mengenai prosedur pelayanan dari awal sampai akhir penerbitan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden pegawai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan penenerbitan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Sipil Kecamatan Tampan yaitu sebagai berikut :

*“Kalau dari kami tempat pemberitahuan tentang prosedur pembuatan atau penerbitan kartu keluarga sudah tertera dengan jelas yang mana ada selebaran tentang prosedur pembuatan kartu keluarga sudah kami tempel, namun mungkin karena hanya selebaran jadi tidak semua masyarakat mengetahui persis tentang bagaimana prosedur awal hingga akhir proses pembuatan kartu keluarga. Dan mengenai tempat bertanya memang belum tersedia tersendiri jadi masyarakat yang ingin bertanya kepegawainya. Namun kerana pekerjaan pegawai yang*

*banyak tentu tidak saja sejas mungkin mereka menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan kartu keluarga tersebut”(Wawancara dengan pegawai pada tanggal 14 Februari 2019).*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan 14-15 Februari 2019 dapat dilihat bahwa masyarakat masih banyak belum mengetahui prosedur pelayanan penerbitan kartu keluarga, karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, memberikan informasi melalui selebaran kertas yang tertera dimeja loket.

#### 1. Jangka Waktu Penyelesaian

Waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan. Instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus dapat menerapkan prosedur yang efektif dan efisien agar proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat dan cepat, kemampuan kerja sumber daya manusia dan fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia juga sangat penting untuk memberikan pelayanan yang efisien dalam waktu penyelesaian pelayanan. Adapun tanggapan responden dari masyarakat mengenai jangka waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.5 : Tanggapan Responden (Masyarakat) mengenai Jangka Waktu Penyelesaian Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Jelasnya waktu penyelesaian	4	19	7	30
2	Tepat waktu penyelesaian	8	20	2	30
	total	12	39	9	60
	Jumlah rata-rata	6	20	4	30
	Persentase	20%	65%	15%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden dari masyarakat berdasarkan indikator jangka waktu penyelesaian pada ketagori baik adalah 20% dari jumlah responden rata-rata 6 oarang. Sedangkan responden masyarakat memberikan tanggapan cukup baik adalah 66% dari jumlah responden rata-rata 20 orang. Dan hasil tanggapan responden masyarakat dalam kategori kurang baik sebanyak 13% dengan jumlah responden dengan rata-rata sebanyak 4 orang. Sebagai masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa penerbitan kartu keluarga masih tergolong lama dalam menyelesaikan kartu keluarga yaitu lebih dari sembilan, oleh kerena itu masyarakat dituntut harus menunggu dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Dari tanggapan responden masyarakat maka dapat disimpulkan bahwa jangka waktu penyelesaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan cukub baik, masyarakat menilai bahwa pegawai bahwa kurang cepat melayani masyrakat dalam penerbitan kartu keluarga. Untuk itu

kesimpulan dari hasil responden masyarakat menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penerbitan kartu keluarga belum tepat.

Untuk mengetahui jangka waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis melalui wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa :

*“Belum menyelesaikan penerbitan kartu kelurga melalui standar operasional prosedur yang telah ditetapkan mulai dari pendaftaran sampai pengisian berkas dan penyelesaiannya sesuai dengan Undang-undang 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yaitu 14 hari kerja, tetapi bisa diselesaikan dalam waktu satu sampai dua minggu. (Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis Railias,S.AP pada tanggal 14 Februari 2019)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan tersebut, para pegawai berusaha dan bekerja semaksimal dalam penyelesaian pekerjaannya sesuai waktu yang ditentukan. Kemudian dilihat dari hasil wawancara dengai pegawai mengenai jangka waktu penyelesaian yaitu :

*“Kalau kami dalam menyelesaikan penerbitan kartu keluarga tidak mungkin semua selesai dalam jangka 14 hari, kita tahu bahwa pekerjaan didinas ini bukan hanya tentang pembuatan kartu keluarga saja melainkan ada pembuatan KTP, Akta Kelahiran dan lain-lainnya. Terlebih masalah penyelesaian pembuatan*

*kartu keluarga ini Cuma kami sudah berusaha untuk menyelesaikan tidak lebih dari 2 minggu, dan jangka terkendala dalam penandatanganan surat atau berkas kepala dinas terkadang tidak ada ditempat jadi kami harus menunggu terlebih dahulu.”(Wawancara dengan pegawai 14 Februari 2019)*

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14-15 februari 2019 bahwa dalam penyelesaian pembuatan kartu keluarga mereka tidak mampu menyelesaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dikarenakan beberapa faktor yang menjadi terkendala dalam penyelesaian pengurusan, tetapi para pegawai berusaha untuk menyelesaikannya tidak lebih dari 2 minggu.

## 2. Biaya atau Tarif

Biaya dalam pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, pasal 79 A pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis seperti Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Penceraian, Akta Pengakuan Anak dan lain-lainya.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden masyarakat mengenai indicator biaya atau tariff pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan kartu keluarga dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.6 : Tanggapan Responden mengenai Biaya atau Tarif Penerbitan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Adanya standar biaya	20	10	0	30
2	Konsistennya biaya yang dibayar dengan standar	15	15	0	30
	total	35	25	0	60
	Jumlah rata-rata	18	12	0	30
	Persentase	58%	42%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai biaya dan tariff pelayanan penerbitan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan pada ketagori baik adalah sebanyak 60% karna biaya pengurusan kartu keluarga tidak dipunggut biaya, berdasarkan ketentuan yang berlaku, sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik sebanyak 43% karena masih banyak masyarakat merasa penerbitan kartu keluarga mengenai biaya atau tariff ada yang membayar dalam pengurusan kartu keluarga padahal dalam pembuatan kartu keluarga tidak dipungut biaya sama sekali kecuali fotocopi dan tanggapan responden masyarakat kurang baik juga tidak ada.

Maka dari hasil tanggapan responden masyarakat dengan indicator biaya pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kaecamatan Tampan

Kota Pekanbaru dikategorikan baik karena sudah ketentuan peraturan yang berlaku dengan 60% dengan kategori cukup baik.

Mengenai tariff atau biaya pelayanan kartu keluarga melalui wawancara dengan Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis menjelaskan bahwa :

*“Biaya penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan melalui undang-undang No 23 tahun 2016 tentang administrasi kependudukan, oleh karena itu masyarakat tidak dikenakan biaya administrasi, apabila ada pengawai yang meminta biaya maka akan dilaporkan kepada pihak yang berwajib.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bahwa pembuatan kartu keluarga tidak dipungut biaya sama sekali.

Untuk menguatkan pernyataan tersebut mengenai biaya penerbitan kartu keluarga juga dapat dilihat dari wawancara masyarakat yaitu:

*“Sejauh ini pas kami membuat kartu keluarga memang tidak ada pengugutan liar yang diminta oleh pihak dinas bahkan ada masyarakat yang berkehendak memberikan tip namun aparaturnya tidak mau menerima dengan alasan memang sesuai ketentuan tidak ada dipungut biaya kecuali kalau fotocopi itu ditanggung sendiri oleh kami. Biaya itu Cuma sedikit untuk menfotocopi KTP, Buku Nikah, Akta Kelahiran, paling-paling biayanya sekitar seribu lima ratus dalam pengurusan kartu keluarga”*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14 Februari 2019 dapat dilihat bahwa dalam hal biaya sudah berjalan dengan baik karena kekonsistennya pegawai dalam pengugutan biaya diterapkan dalam Undang-undang yang ada. Adapun yang menjadi biaya dalam pengurusan kartu keluarga hanya fotocopi KTP, surat nikah dan akta kelahiran dan memakan biaya sekitar seribu lima ratus untuk menfotocopi syarat pengurusan kartu keluarga.

### 3. Produk Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan pada suatu instansi pemerintahan produk pelayanan merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan penyedia layanan karena produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Adapun hasil tanggapan responden mengenai indicator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu keluarga dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

**Tabel V.7: Tanggapan Responden Mengenai Produk Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Pegawai sopan dan ramah	3	20	7	30
2	Tidak ada diskriminasi	8	14	8	30
3	Adanya kepuasan	10	11	9	30
total		21	45	24	90
Jumlah rata-rata		7	15	8	30

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
	Persentase	23%	50%	27%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden masyarakat mengenai produk pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kecamatan Tampan, masyarakat yang memberikan tanggapan baik adalah sebanyak 7 orang dengan 23%. Sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik sebanyak 15 orang dengan 50%. Dan masyarakat yang memberikan tanggapan kurang baik adalah sebanyak 8 orang dengan persentase 27%.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat dilihat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Tampan dalam ketagori cukup baik karena menunjukkan 50% dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yaitu:

*“Kalau dilihat dari pelayanannya pegawai yang ramah ada juga yang tidak, namun jika dilihat dari diskriminasi itu masih dijumpai, soalnya kadang yang termasuk orang penting atau masih ada ikatan saudara itu kebanyakan mereka didahulukan dari pada kami yang hanya masyarakat biasa ini.”*

Dari hasil wawancara dan kuisioner dengan responden masyarakat yang dilakukan tersebut nampak jelas bahwa dalam produk pelayanan terlihat masih

terdapat petugas dalam memberikan pelayanan masih ada unsur diskriminasi yaitu mendahulukan masyarakat yang lebih dikenal.

Kemudian mengenai produk pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga melalui wawancara dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampian menjelaskan bahwa:

*“Pegawai berusaha seoptimal mungkin dalam melayani masyarakat, pegawai juga berusaha mengutamakan kespoanan dalam melayani masyarakat, karena keadaan fisik pegawai yang melayani masyarakat yang banyak, masyarakat merasa pegawai kurang sopan dan ramah dalam melayani masyarakat”.(Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kecamatan Tampian Railias,S.AP)*

Berdasarkan observasi dilapangan penulis menemukan bahwa pelayanan yang dilakukan atau diberikan pegawai sudah cukup baik, dilihat dari segi bicara pegawai terhadap masyarakat yang penerbitan kartu keluarga dengan ramah dan sopan, pegawai mau memberikan penjelasannya berulang- ulang kali terhadap masyarakat yang kurang mengerti dalam pengurusan kartu keluarga. Petugas atau pegawai menjelaskannya dengan ramah dan sopan.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14 Februari 2019 dapat dilihat bahwa masih ada diskriminasi pada pegawai atau petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara mendahulukan masyarakat yang lebih dikenal. Membuat masyarakat tidak nyaman dengan cara tersebut. Dan penulis bertanya kepada masyarakat waktu

kami mengurus kartu keluarga kami yang pertama mengajukanya, setelah itu ada beberapa orang yang mengajukan juga, dan ternyata orang yang belakang yang didahulukan dalam penerbitan kartu keluarga tersebut. Maka terlihat disitu masih ada deskriminasi dalam pembuatan atau pengurusan kartu keluarga.

#### 4. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat atau dokumen barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam penerbitan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi, persyaratan pelayanan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden masyarakat mengenai indicator persyaratan pelayanan pelaksanaan penerbitan kartu keluarga dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.8 : Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil Kecamatan Tampan**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Adanya tempat persyaratan	9	19	22	50
2	Pegawai harus memahami	10	26	14	50

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
	persyaratan				
	total	19	45	36	100
	Jumlah rata-rata	10	22	18	50
	Persentase	19%	45%	36%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat mengenai persyaratan pelayanan yaitu berada pada ketagori baik adalah sebanyak 10 orang dengan persentase 20%. Sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik sebanyak 22 orang dengan persentase 44%. Dan masyarakat yang memberikan tanggapan kurang baik adalah sebanyak 18 orang dengan persentase 36%.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam ketagori cukup baik dengan hasil 44% dari jumlah responden. Alasan masyarakat berpendapat bahwa persyaratan yang ada hanya berupa kertas yang ditempelkan, masyarakat menilai masih kurang dalam memberikan informasi mengenai persyaratan sehingga masyarakat ada yang harus mengulang pengurusan syarat-syarat yang tidak lengkap.

Kemudian mengenai indicator persyaratan pelayanan pengurusan kartu keluarga melalui wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis yaitu :

*“Dilihat dari kinerja kami sering kali membuat kartu keluarga, kalau masalah syarat kami sudah memahami betul apa syaratnya yang harus diajukan oleh pembuat, namun kalau masalah tempat pemberitahuan persyaratan sudah ditempel didinding kantor, walaupun masih ada beberapa keluhan dari masyarakat tentang persyaratan pelayanan yang kurang jelas, hal ini dapat dilihat sendiri melalui pemberitahuan yang sudah ditempel didinding kantor”.*(Wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan pada tanggal 15 Februari 2019).

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14-15 Februari 2019 dapat dilihat persyaratan pelayanan yang tertera dengan jelas, tetapi masyarakat hingga saat ini belum mengetahui persyaratan tersebut sehingga masyarakat ada yang harus mengulang karna syarat-syarat yang tidak lengkap.

#### 5. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Penanganan pengelolaan pengaduan adalah salah satu unsur yang penting untuk terselenggaranya pelayanan yang baik agar dapat mempermudah penanganan pengelolaan pengaduan, bentuk-bentuk pengelolaan pengaduannya berupa penyediaan kotak saran atau pengaduan, sms pengaduan dalam Website dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

**Tabel V.9 : Tanggapan Mengenai Responden Mengenai Penanganan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Penyediaan kontak saran atau kotak pengaduan	8	18	4	30
2	Tanggap terhadap keluhan masyarakat	8	13	9	30
Total		16	31	13	60
Jumlah rata-rata		8	16	6	30
Persentase		26%	52%	22%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat mengenai penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan dalam ketagori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Dalam ketagori cukup baik 53% dari jumlah responden, dan yang masyarakat kurang baik 23% dari jumlah responden.

Dari hasil tanggapan responden maka dapt disimpulkan bahwa penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Tampan dalam ketagori kurang baik dengan hasil jumlah persentase terbanyak ketagori krang baik yaitu 53% dari jumlah rata-rata responden 16 orang. Dengan alasan pegawai yang tidak sepenuhnya menanggapi dengan baik keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang dihasilkan dan

masyarakat juga merasa bahwa mereka tidak dapat tanggap dalam menerima pengaduan bahkan pegawai juga acuh tak acuh jika masyarakat memberikan complain terhadap hasil pelayanan, perlu adanya peningkatan dan perbaikan penanganan dalam pengurusan kartu keluarga supaya tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

Prosedur pengelolaan pengaduan dalam penerbitan kartu keluarga bisa ditangani petugas atau pegawai dan pegawai mau memperbaiki mana kartu keluarga yang salah yang harus diperbaiki, dalam memperbaiki kartu keluarga yang salah membutuhkan waktu dua minggu baru juga selesai itu peraturan dari pemerintahan.

Dilihat dari wawancara dengan masyarakat mengenai indicator pengelolaan penanganan pengaduan yaitu:

*“Kami kalau masalah adanya fasilitas pengaduan kami kurang mengetahui, sebab jarang masyarakat yang mencari kotak tersebut, namun kebanyakan masyarakat langsung complain kepegawai, namun dari hasil complain kami juga pegawai yang menerima keluhan kami namun ada juga pegawai yang membeladirinya sendiri”.*

Sedangkan hasil wawancara dengan pegawai dan sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu :

*“Kami sudah menyediakan kotak pengaduan, namun mungkin tidak semua masyarakat mengetahui tentang itu,. Namun kalau terus-terusan dikomplain kami juga merasa tidak salah karena kerja kami yang banyak jadi wajar bagi kami*

*kalau ada salah-salah dalam pembuatan kartu keluarga. Namun kami juga memperhatikan keluhan mereka dan kami jadikan pembelajaran untuk meningkatkan mutu pelayanan”.(wawancara dengan pegawai dan sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada tanggal 15 Februari 2019).*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14-15 Februari 2019 dapat dilihat bahwa belum tersedianya tempat pengaduan khusus, kantor Dinas Kependudukan dan catatan Sipil sudah menyediakan kotak saran tetapi tidak semua masyarakat yang mengetahui kotak saran tersebut, maka masyarakat membutuhkan pengaduan tentang pembuatan penerbitan kartu keluarga.

Untuk mengetahui hasil secara keseluruhan hasil tanggapan dari responden pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan Koata Pekanbaru, maka dapat dilihat pada rekapitulasi tanggapan responden pada tabel berikut ini:

**Tabel V.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Dikantor Dinas Kependuddukan dan Pencataatn Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**

No	Indikator	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Jumlah responden
1	Proseder pelayanan	8	15	7	30
2	Jangka waktu penyelesaian	6	20	4	30
3	Biaya atau tariff	18	12	-	30
4	Produk pelayanan	7	15	8	30
5	Persyaratan pelayanan	7	17	6	30

No	Indikator	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Jumlah responden
6	Penanganan pengolaan pengaduan	8	15	7	30
	Jumlah	54	94	32	180
	Rata-rata	9	15	5	30
	persentase	30%	52%	18%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan sipil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan dalam penerbitan kartu keluarga, dari 30 orang responden penerbitan kartu keluarga yang menyatakan baik sebanyak 9 orang dengan persentase 30%, menyatakan cukup baik sebanyak 15 orang dengan presentase 50%, dan sebanyak 5 orang dengan presentase 16% yang menyatakan kurang baik.

Maka dari hasil rekapitulasi tanggapan responden di atas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan Sipil di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan dalam penerbitan kartu keluarga dapat dikatakan cukup baik dilihat dari enam indikator yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif pelayanan, persyaratan pelayanan, dan pengelolaan pengaduan pelayanan, berada pada kategori penilaian 34-66% dengan presentase 50% maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Tampan terhadap penerbitan kartu keluarga telah terlaksana dengan mana mestinya yaitu dengan penilaian cukup baik, namun

melihat tingkat penilaian yang diperoleh nampaknya pelaksanaan tahapan-tahapan dalam pelayanan sipil di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan kota Pekanbaru belum optimal, maka diharapkan untuk kedepannya dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan dapat mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai penerbitan kartu keluarga.

**A. Faktor-Faktor Penghambat pelayanan penerbitan kartu keluarga yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru**

Dalam melaksanakan program pembangunan bidang kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru masih banyak hambatan-hambatan dan kendala yang memerlukan pemecahan masalah demi terciptanya keberhasilan program, seperti :

1. Terbatasnya sarana dan prasarana, dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan KK di Kecamatan Tampan telah memanfaatkan teknologi komputer.
2. Administratur atau birokrasi kecamatan Tampan diakui oleh masyarakat memang saat ini pejabat birokrasi belum sepenuhnya dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya, utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut disebabkan tidak adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan dan pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Masalah data, seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses pelayanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.
4. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Kecamatan Tampan
5. Lamanya proses perbaikan terhadap kartu keluarga yang salah data(keterlambatan proses pelaporan dan proses pengembalian)
6. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.
7. Kesadaran masyarakat yang masih terlihat kurang dalam pembuatan kartu keluarga dan masih banyak masyarakat yang tidak memiliki kartu keluarga. Sosialisasi oleh pegawai kepada masyarakat haruslah terus dilakukan mengingat pentingnya kartu keluarga bagi masyarakat.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh, berdasarkan kuisiner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu keluarga yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan kota Pekanbaru berada dalam kategori cukup baik.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pengurusan kartu keluarga:
  - a. Terbatasnya sarana dan prasarana, dalam menjalankan tugasnya, petugas pelayanan KK di Kecamatan Tampan telah memanfaatkan teknologi komputer.
  - b. Administratur atau birokrasi kecamatan Bengkalis diakui oleh masyarakat memang saat ini pejabat birokrasi belum sepenuhnya dapat bersikap profesional dalam menjalankan tugasnya, utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut disebabkan tidak adanya kesesuaian antara tingkat pengetahuan dan pendidikan dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
  - c. Masalah data, seringkali masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas sebagai persyaratan proses pelayanan yang diinginkan. Dalam hal ini masyarakat masih kurang

sadar arti pentingnya kelengkapan berkas untuk sebuah kelancaran pengurusan.

- d. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Kecamatan Tampan
- e. Lamanya proses perbaikan terhadap kartu keluarga yang salah data(keterlambatan proses pelaporan dan proses pengembalian)

#### **B. Saran**

Berdasarkan uraian mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan kartu keluarga yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tampan, adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Mempercepat waktu penyelesaian pengurusan kartu keluarga atau sesuai dengan standar operasional prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Tampan.
2. Menempel spanduk dalam ruang pelayanan tentang proses pengurusan kartu keluarga dari awal sampai akhir pembuatan. Dan menyediakan brosur tentang pelayanan di kantor Capil maupun menyebarluaskan di setiap kantor Desa atau Kelurahan. Agar masyarakat mendapatkan informasi dari brosur.
3. Perluhnya sosialisasi oleh pihak dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Tampan kepada masyarakat tentang arti pentingnya kartu keluarga bagi setiap masyarakat.

4. Seandainya tersedia tempat pengaduan khusus masyarakat, jadi jika masyarakat yang ingin mengeluh atau complain langsung datang kemang pengaduan, dengan begitu jika pengaduan diterima maka pegawai hams memperbaiki agar menjadi kualitas pelayanan yang baik.
5. Sebaiknya dalam melayani masyarakat tidak membedakan masyarakat atau melakukan diskriminasi karena semua pelayanan hams baik dirasakan sernua kalangan masyarakat.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### 1. Buku-Buku

- Agusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen Edisi Ke 2*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Arikunto, Suharsimi, (2004). *Evaluasi Program Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Atep, Adya, Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Budiarjo, Miriam, 2008, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Dunn, William N. 2003, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua, Gajah Mada University Press, Jogjakarta.
- Jumiati, Sasmita, 2013, *Metode Penelitian Untuk Penulisan (Skripsi, Tesis, dan Disertasi)*. Pekanbaru Unri Pers
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, p. dan Armstrong G., 2002, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Moenir H.A.S, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moch.Nazir. 2003, *Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta,63.
- Ndraha, Taliziduhu, 2005. *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, jakarta.
- Nugroho. Riant. Dr. 2009. *Public Policy*. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Parasuraman A. Valarie A. Zaithaml and Leonard L Berry. 1998. *Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Vol64
- Rasyid, M. Ryaas. 1997, *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika Dan Kepemimpinan*. P.T Yarsif Watampone. Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Riawan Tjandra, W. 2009. *Demokrasi Melawan Kekuasaan Melalui PTUN*, Penerbitan Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.

Sedarmayanti, 2004. *Pengembangan Kepribadian Pegawai*. Penerbit Mandar Maju, Bandung

Sinambela. Lajian Poltak.dkk. 2006. *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara. Jakarta.

Suhartono. 2008. *Metode Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Mandiri Prima.

Sugiyono. 2013. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Sunarno, Siswanto, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta, Sinar Grafika.

Suwarto, 2003, *Undang-undang Ketenagakerjaan Indonesia Buku Panduan*, Jakarta: Kantor Perburuhan Internasional.

Syafi'I, Inu Kencana, dkk. 2004. *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka cipta. Jakarta

Syafei, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung : Refika Aditama

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

## **2. Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 02 Tahun 2012 tentang *Biaya Cetak Kartu dan Akta Catatan Sipil*

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang *Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*

UU 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*

UU 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*