

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN DAERAH RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

---

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI  
KANTOR UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

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



Mela Aklima Oktavia  
NPM : 147310431

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2019**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Mela Aklima Oktavia  
NPM : 147310431  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu ( S.1 )  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

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

Pekanbaru, 16 Desember 2018

Pembimbing I



Sri Maulidiah, S.Sos., M.Si

Pembimbing II



Data Wardana, S.Sos., M.IP

Turut Menyetujui :

Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Ketua



Budi Mulianto, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Mela Aklima Oktavia  
NPM : 147310431  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Judul Skripsi : "Analisis Pelaksanaan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis"

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

Pekanbaru, 16 April 2019

Ketua,

Sekretaris,

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

Andriyus, S.Sos., M.Si

Anggota

Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si

Mengetahui:  
Wakil Dekan I

Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mela Aklima Oktavia  
Npm : 147310431  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : "Analisis Pelaksanaan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis"

Pekanbaru, 16 April 2019

An. Tim Penguji  
Sekretaris

Ketua

(Dr.H.Panca Setyo Prihatin S.IP., M.Si.)

(andriyus, S.Sos., M.Si)

Turut menyetujui

Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

(Dr. H.Panca Setyo Prihatin, S.IP.,M.Si)

(Budi Mulianto, S.IP., M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang maha esa yang telah memberikan kekuatan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dikantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis”** 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 perbab usulan penelitian ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah karya ilmiah 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 karya ilmiah 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 dengan tepat waktu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

3. Bapak Budi Muliando, S.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Sri Maulidiah, Sos.,M,Si selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Bapak Data Wardana, S.Sos.,M.IP. selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
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 proposal ini.
7. Kepada Ayahanda Yunasri dan Ibunda Ajirni yang paling saya sayangi dan saya cintai serta Kakak Saya yang telah memberikan doa, mendidik, memotivasi, maupun materi selama penulis menyelesaikan studi pada Universitas Islam Riau.
8. Kepada sahabat-sahabat saya yang gak begitu baik(baikbanget) Wulandarisurya,Anna Salby,Caca Depinda,Cici Eldi Susanti,Chania Dwi Oktafia Dan Dwiki Puspa Rini
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 Skripsi ini. Naskah Skripsi 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 Skripsi saya ini.

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, April 2019

Penulis,

Mela Aklima Oktavia

NPM : 147310431



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	13
1. Tujuan Penelitian .....	13
2. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN</b>	
2.1 Studi Kepustakaan .....	15
1. Teori Pemerintahan .....	15
2. Teori Pelayanan .....	24
2.2 Standar Pelayanan.....	31
2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	32
2.4 Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik .....	34
2.5 Konsep Operasional.....	35
2.6 Operasional Variabel .....	38
2.7 Teknik Pengukuran .....	39
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	42
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Populasi Dan Sampel .....	43
3.4 Teknik Penarikan Sampel .....	44
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	45

3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.7	Teknik Analisis Data .....	47
3.8	Jadwal Kegiatan Penelitian .....	48
3.9	Rencana Sistematika Laporan Penelitian .....	49
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>		
4.1	Sejarah Lokasi Penelitian .....	50
<b>BAB V : HASIL PENELITIAN</b>		
5.1	Identitas Responden .....	59
1.	Jenis Kelamin Responden.....	59
2.	Tingkat Pendidikan.....	60
3.	Tingkat Umur atau Usia.....	61
5.2	Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	61
1.	Prosedur Pelayanan.....	62
2.	Jangka Waktu Penyelesaian.....	68
3.	Biaya atau Tarif .....	71
4.	Produk Pelayanan .....	74
5.	Persyaratan Pelayanan .....	77
6.	Penanganan Pengelola Pengaduan.....	79
5.3	Hambatan-hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga yang dilakukan oleh UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	84
<b>BAB VI : PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan .....	85
B.	Saran .....	85
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>		<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel :

II.1	Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dikantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.....	37
III.1	Jumlah Populasi Pegawai Dan Masyarakat Dikantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	44
III.2	Jadwal Kegiatan Peneliti tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dikantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	48
V.1	Jenis Kelamin Responden .....	59
V.2	Tingkat Pendidikan Responden.....	60
V.3	Tingkat Umur Responden .....	61
V.4	Tanggapan Responden(masyarakat) Mengenai Prosedur pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	66
V.5	Tanggapan Responden (masyarakat) Mengenai Prosedur pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	69

V.6	Tanggapan Responden (masyarakat) Mengenai Biaya atau Tarif Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	72
V.7	Tanggapan Responden Mengenai Produk Pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pecatatan Sipil Kabupaten Bengkalis .....	75
V.8	Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupateng Bengkalis.....	78
V.9	Tanggapan Responden Mengenai Penanganan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Pada Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.....	80
V.10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipl Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis .....	82

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

- II.1 Kerangka Pikir tentang Analisis Pelaksanaan  
Pelayanan Publik Kecamatan Mandau Kabupaten  
Bengkalis.....37



## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Skripsi Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Mela Aklima Oktavia  
NPM : 147310431  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

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

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah- kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan universitas.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan diatas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 16 Desember 2018

Mela Aklima Oktavia

ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PENGURUSAN KARTU  
KELUARGA PADA KANTOR UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

ABSTRAK

Oleh :

Mela Aklima Oktavia

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan (1) untuk mengetahui pelaksanaan pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (2) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau dan Kabupaten Bengkalis. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Kemudian teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, populasi dan sampel dalam penelitian ini terdiri dari (1) sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 1 orang (2) kepala seksi Pemerintahan sebanyak 1 orang (3) pegawai seksi Pemerintahan sebanyak 4 orang (4) masyarakat yang telah mengurus kartu keluarga sebanyak 50 orang, yang kemudian dijadikan sampel dengan menggunakan teknik Incidental Sampling. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, pelaksanaan pengurusan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis 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 seluruh masyarakat secara jelas.

Kata kunci : Pelaksanaan pelayanan

THE ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF FAMILY CARD  
MANAGEMENT SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND  
CIVIL REGISTRATION OFFICE OF MANDAU DISTRICT,  
BENGKALIS REGENCY

ABSTRACT

By:

Mela Aklima Oktavia

This study was conducted at the Department of Population and Civil Registration office of Mandau District, Bengkalis Regency. This research was conducted with the purpose of (1) to find out how is the implementation of family card management services at the Department of Population and Civil Registration office of Mandau District, Bengkalis Regency (2) to determine the factors that affect the implementation of family card management services at the Department of Population and Civil Registration office of Mandau District, Bengkalis Regency. The data collection techniques the writer use in this study are observation, interview, documentation and questionnaires. Moreover, the data analysis technique that the writer uses is descriptive. Population and sample in this study consisted of (1) One person as secretary of the Department of Population and Civil Registration (2) One person as a Government Section Chief (3) Four person from Government officials (4) 50 people who have looked after the family cards, which are then sampled by using incidental sampling technique. Based on the research results conducted by the writer, the implementation of family card management services at the Department of Population and Civil Registration office of Mandau District, Bengkalis Regency has not run well, because there are a number of problems, which is the fact that there is still an inaccurate time to complete the process of the family card and furthermore the procedural process for getting the family card is still not fully comprehended by the whole society.

Keywords: Analysis Implementation of service

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Fenomena birokrasi di Indonesia masih sangat jauh dari yang diinginkan, seperti yang sudah-sudah, yang terjadi dalam birokrasi adalah kurang baiknya mutu pelayanan (pelayanan yang berbelit-belit dan membosankan kepada masyarakat), belum efisien dalam pelayanan, belum berorientasi terhadap masyarakat. Perubahan yang sangat fundamental di kalangan anggota masyarakat yang perlu direspon oleh aparatur pemerintah yakni meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak berbangsa dan bernegara.

Seperti yang kita ketahui bersama bahwa, otonomi daerah telah memberikan kepada daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan prakarsa dan inisiatif sendiri sesuai dengan aspirasi serta kebutuhan yang berkembang dimasyarakat. Daerah dapat mengembangkan kehidupan demokrasi, peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat serta terpeliharanya nilai-nilai keanekaragaman daerah yang pada akhirnya pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi merespon tuntutan, aspirasi dan dinamika yang terjadi dimasyarakat sehingga apa yang diinginkan dalam otonomi daerah yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat diwujudkan.

Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktifitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi dibanyak negara berkembang. Sebagai profesi pelayanan publik berpijak pada

prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-4, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kemudian dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 ayat (2) ditegaskan bahwa: “penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggaraan adalah setiap institusi penyelenggaraan negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata mata untuk kegiatan melakukan pelayanan publik”.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dimana pemerintahan daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangganya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat didaerahnya. Namun berbagai isu yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah cenderung rumit seperti:

- a) Tata cara pelayanan
- b) Rendahnya pendidikan aparat
- c) Disiplin kerja

Hal ini sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan umum di daerah. Jadi tidak heran lagi sering mendengarkan tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan.

Hal ini telah membawa perubahan persepsi masyarakat terhadap arti penting pelayanan. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan pelaksanaan dan fungsi pelayanan dari aparatur pemerintah merupakan kewajiban aparatur. Untuk dapat mewujudkan semua itu maka perlu disikapi oleh pelaksana pemerintah untuk dapat menciptakan pemerintahan yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif dan produktif, dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan sipil ini juga penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip Pelayanan Sipil untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional dan biayanya mahal.

Dari uraian diatas jelaslah bahwa aparatur pemerintah sangatlah menentukan jalannya pelaksanaan pembangunan dalam berbagai bidang. Pemerintah harus membentuk sebuah organisasi untuk menjalankan hal tersebut. Organisasi yang dimaksud pada makna di atas adalah pemerintahan daerah/kecamatan dan dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis. Sementara yang disebut anggota di sini adalah masyarakat yang ada di daerah kecamatan tersebut. Berikut data jumlah penduduk menurut kecamatan dan jenis kelamin di Kabupaten Bengkalis, 2015.

Tabel 1.1 *Population by Subdistrict and Sex in Bengkalis Regency, 2015*

Kecamatan	Jumlah Penduduk Populasi			Rasio Jenis Kelamin
	Laki-laki Male	Perempuan Female	Jumlah Total	Sex Ratio
1. Mandau	123.665	115.848	239.513	107
2. Pinggir	44.490	42.045	86.535	106
3. Bukit Batu	16.727	16.113	32.840	104
4. Siak Kecil	10.419	9.801	20.220	106
5. Rumat	16.982	16.081	33.063	106
6. Rumat Utara	7.303	6.898	14.201	106
7. Bengkalis	39.876	38.695	78.571	103
8. Bantan	19.793	19.251	39.044	103
Jumlah / Total	279.255	264.732	543.987	105

Sumber: BPS Kabupaten Bengkalis

Berdasarkan Tabel 1.1 Kecamatan Mandau memiliki jumlah penduduk populasi terbesar pada tahun 2015 yaitu sebanyak 239.513 jiwa, yang terdiri dari 123.665 jiwa laki-laki dan 115.848 jiwa perempuan. Dari komposisi jumlah laki-laki dan perempuan tersebut, Kecamatan Mandau memiliki nilai sex ratio sebesar 107, hal ini menunjukkan bahwa dalam 100 jiwa perempuan terdapat 107 jiwa laki-laki. Dengan luas wilayah 912.47 km dan jumlah penduduk 239.513 jiwa, ternyata menghasilkan kepadatan penduduk sebesar 263, yang artinya dalam setiap 1 km dihuni oleh sekitar 263 orang. Kecamatan Mandau terbentang antara 0°56'12"LU-1°28'17"LU dan 100°56'10"BT -101°43'26" BT, dengan ibukotanya di Air Jamban dengan luas wilayah seluas 155 km<sup>a</sup>. Wilayah administrasi desa/kelurahan yang terbesar adalah Kelurahan Air Jamban dan Kelurahan Pematang Pudu yang mencapai luas 25 km atau sebesar 16% dari luas total Kecamatan Mandau. Secara topografis wilayah Kecamatan Mandau berbentuk datar dan kesemuanya berada di daratan, apabila ditarik garis lurus dari ibukota kecamatan, maka Desa Bathin Betuah adalah desa yang terjauh yaitu mencapai 35km. Kecamatan Mandau mempunyai 59.583 jumlah kepala keluarga dengan rata-rata jumlah warga dalam keluarga adalah empat orang. Jumlah tersebut hampir merata disemua desa/kelurahan.

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan public yang mendasar adalah pelayanan disektor administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia. Pelayanan dalam sektor administrasi kependudukan merupakan jenis

pelayanan yang cukup banyak permintaannya seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Nikah, Akta Kematian dan Akta Kelahiran. Kemudian lebih dikhususkan lagi dalam hal pelayanan Kartu Keluarga. Penelitian tentang analisis pelayanan Kartu Keluarga ini penting untuk dilakukan, dikarenakan masyarakat sebagai *customer service* belum merasa puas baik dari segi waktu, prosedur dan mutu pelayanan yang selama ini diberikan.

Kartu keluarga (KK) menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan, terutama jika baru saja menikah dan membentuk keluarga baru. Dalam kondisi seperti ini sangat diperlukan mengurus dan membuat kartu keluarga yang baru dan terpisah dari kedua keluarga. Hal ini akan membuat berbagai urusan administrasi keluarga baru akan menjadi lebih mudah dan cepat prosesnya.

Kartu keluarga merupakan kartu identitas bagi sebuah keluarga yang memuat berbagai data penting, seperti nama, susunan anggota keluarga, hubungan, pekerjaan setiap anggota keluarga, dan berbagai informasi penting lainnya. Dalam penggunaannya, kartu keluarga akan sering dipakai sebagai salah satu persyaratan utama dalam pengurusan administrasi dan juga berbagai dokumen penting. Misalnya, pembuatan akta kelahiran bagi anak, pendaftaran anak masuk sekolah, penggantian KTP, dan berbagai urusan perbankan juga akan membutuhkan kartu keluarga sebagai persyaratannya.

Kartu ini berisi data lengkap tentang identitas Kepala Keluarga dan anggota keluarganya. Kartu Keluarga dicetak masing masing dipegang oleh kepala keluarga, ketua RT dan Kantor Kelurahan. Kartu Keluarga ini adalah

dokumen milik pemda provinsi setempat dan karena itu tidak boleh mencoret, mengubah, mengganti, menambah isi data yang tercantum dalam Kartu Keluarga. Setiap terjadi perubahan karena mutasi data dan mutasi biodata, wajib dilaporkan kepada Lurah dan akan diterbitkan Kartu Keluarga yang baru. Pendatang baru yang belum mendaftarkan diri atau belum berstatus penduduk setempat, nama dan identitasnya tidak boleh dicantumkan dalam Kartu Keluarga.

Jika melihat fungsinya, kepemilikan kartu keluarga adalah sebuah hal yang wajib bagi setiap keluarga dan juga pasangan lainnya yang telah menikah. Kartu keluarga dapat membantu agar bisa lebih mudah dalam mengurus berbagai hal yang terkait dengan administrasi kependudukan dan juga beragam urusan lainnya.

Tabel 1.2 Jumlah Pengurusan Kartu Keluarga

No	Tahun	Jumlah yang Mengurus KK
1	2015	682
2	2016	1.037
3	2017	527

Sumber : Laporan Pengurusan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau

Dari table 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa dari 2 tahun terakhir secara berturut-turut jumlah penduduk yang mengurus KK setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 merupakan tahun yang mengalami penurunan jumlah pembuatan KK bila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Pada setiap dinas kependudukan dan catatan sipil memiliki pedoman Standar operasional prosedur penerbitan KK baru. Standar Operasional Prosedur ini berlaku untuk seluruh pemohon penduduk Kabupaten Bengkalis yang mengajukan Penerbitan KK baru bagi yang belum pernah membuat kk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

Adapun syarat syarat dalam mengurus Kartu Keluarga yaitu:

1. Surat pengantar pembuatan kk baru dari RT/RW setempat
2. Surat pengantar dari kelurahan setempat
3. Foto kopi surat nikah atau akta nikah bagi penduduk yang menikah sebelum usia 17 tahun
4. Foto copy ijazah terakhir
5. Foto copy surat keterangan pindah yang dikeluarkan oleh instansi pelaksana daerah Asal, (Bagi penduduk yang pindah dari kabupaten/kota lain dalam wilayah negara kesatuan republik indonesia)

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 peayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pendaftaran Penduduk, adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa karrtu identitas atau surat keterangan kependudukan. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Adapun alur prosedur pengajuan dan pembuatan KK adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon mengambil Nomor Antrian untuk Pendaftaran Penduduk
- b. Pemohon melampirkan berkas-berkas yang telah ditentukan, seperti:
  1. Surat Izin Tinggal Tetap bagi Orang Asing
  2. Foto copy Kutipan Akta Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan
  3. Surat Keterangan Pindah/ Surat Keterangan Pindah Datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- c. Pemohon melampirkan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah
- d. Operator menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan KK baru
- e. Operator mengentry permohonan KK baru di dalam Data Base SIAK
- f. Operator mencetak draft Kartu Keluarga yang sudah siap cetak dan ditunjukkan kepada pemohon untuk di periksa/ diteliti, bila sudah betul draft tersebut ditandatangani oleh pemohon.
- g. Operator memberikan bukti pembuatan KK baru kepada pemohon untuk pengambilan KK
- h. Kasi menerima Draft dan berkas kelengkapan pembuatan kk baru untuk diperiksa jika salah dikembalikan ke Operator
- i. Operator mencetak permohonan KK baru yang sudah benar.
- j. Kasi menerima hasil cetakan Kartu Keluarga yang sudah benar

k. Kabid memaraf kartu keluarga yang sudah siap di tanda tangan oleh Kepala Dinas.

l. Kepala Dinas menanda tangani KK baru.

m. Operator menerima KK yang sudah di tanda tangani oleh kepala dinas untuk di cap dan dipisah berdasarkan Kecamatan.

n. Pemohon menerima KK setelah 5 hari kerja.

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.

Adapun dokumen terkait :

- a. Kontrak kerja Operator
- b. Surat Pernyataan dari pemohon atau yang mewakili jika belum berusia 17 tahun di ketahui oleh ketua RT, Dusun dan Kepala Desa.
- c. Surat Keterangan domisili dari Desa/ Kelurahan.
- d. Fotocopy Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk orang tua / wali
- e. Fotocopy Surat Nikah Orang Tua

Di kantor camat Mandau, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam pelaksanaannya. Hal ini didasari oleh berbagai fenomena yang ditemui di wilayah Kecamatan Mandau, yang meliputi:

1. Kinerja pelayanan pegawai yang bekerja tidak maksimal dalam pembuatan kartu keluarga, yang dimana pelayanan yang diberikan tidak berimbang terhadap status sosial masyarakat di daerah setempat.
2. Kurangnya kedisiplinan pegawai kecamatan dalam kehadiran, waktu masuk dan pulang kantor. Seharusnya pegawai yang masuk pukul 07.30 s/d 17.00 WIB namun dilapangan tidak sedikit pegawai yang masuk melebihi waktu yang ditetapkan yakni rata-rata masuk kantor pada pukul 08.15 WIB dan pulang lebih awal sekitar pukul 15.30 WIB kantor dinas kependudukan dan catatan sipil sudah sepi pegawai. Hal ini tentu menghambat dan merugikan masyarakat yang seharusnya memperoleh pelayanan optimal
3. Kurang atau tidak transparan keterbukaan pelaksana layanan kepada masyarakat masih kurang maksimal seperti halnya melalui sosialisasi di setiap pertemuan dengan aparat kelurahan yang melibatkan masyarakat. Selain itu selebaran-selebaran informasi yang seharusnya dibagikan dan ditempel belum dilakukan oleh petugas di Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil, agar mudah dilihat langsung oleh masyarakat, untuk menghindari terjadinya kesalahan jika masyarakat melakukan pengurusan administrasi dikantor Kecamatan Mandau.

Dari pengamatan peneliti tersebut, itu sangat bertentangan dengan tujuan otonomi daerah. Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis sebagai salah satu daerah otonom selalu dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, bangsa dan negara yang mencerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan

perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat otonom daerah saat ini adalah desa atau kecamatan, dimana pelayanan yang penting dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksana pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Bertolak dari kondisi objektif dan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga (KK) Kantor UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mandau Kabupaten Bengkalis”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk memberikan arah yang jelas tentang pembahasan atau analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mengemukakan rumusan masalah yaitu : **Bagaimanakah Pelaksanaan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Mandau?**

## **1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pengurusan Kartu Keluarga(KK) di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

c. Untuk mengimbangkan pengetahuan tentang Kartu Keluarga (KK).

## 2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

- a. Sebagai bahan acuan bagi pemerintah Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dalam Pelaksanaan Pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi sebuah referensi untuk pemerintah Kabupaten Bengkalis secara umumnya dan Kecamatan Mandau secara khususnya dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat.
- c. Untuk saya sendiri, yaitu dapat berguna bagi saya dalam mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang pelaksanaan pelayanan public.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### 2.1 Studi Kepustakaan

##### A. Teori Pemerintahan

Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan public dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap yang melalui hubungan pemerintah, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerima pada saat diperlukan sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah (Ndraha 2003 : 6).

Menurut Ndraha (2005 : 36) pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah adalah proses pemenuhan dan perlindungan manusia dan masyarakat.

Budiarjo (2003 : 21) mengemukakan bahwa pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan,berlandasan dasar negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu negara memiliki tujuan untuk mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara tersebut.

Ilmu pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan seni karena berapa banyak pemimpin pemerintah yang tanpa pendidikan pemerintah,mampu berbuat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintah. 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 pemerintah secara benar (Syafiie, 2005 : 20)

(Rosenthal 1978 : 17) mendefenisikan ilmu pemerintah adalah ilmu yang mengguluti studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur-struktur dan proses-proses pemerintahan umum.

Menurut Syafiie (2009 : 23), ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah,maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan,secara baik dan benar.sedangkan menurut Musanef (dalam Syafiie,2007 : 32), ilmu pemerintahan dapat didefenisikan sebagai berikut :

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian kedalam dan hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat yang kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau;
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum,sebagai suatu kebulatan yang menyelidikisecara sistematis,problema-problema,sentralisasi,desentralisasi,koordinasi pengawasan kedalam dan keluar,atau;

3. Suatu ilmu pengetahuan 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 terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintah, atau;
4. Ilmu yang diterapkan dan membdekan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk emcapai tujuan negara.

Selanjutnya Syafiie (2007 : 26), mengemukakan tujuan mempelajari ilmu pemerintahan adalah :

Tujuan umum adalah agar dapat memahami teori-teori, bentuk-bentuk proses pemerintahan serta mampu menempatkan diri serta ikut berperan dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pemerintahan terutama pemerintah dalam negeri.

Pengertian pemeritah dalam arti sempit adalah lembaga eksekutif saja. Pemerintah dalam arti luas adalah semua lembaga negara terdiri dari lembaga-lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif. Disamping itu dari segi struktur fungsional pemerintahan dapat didefenisikan pula sebagai suatu sistem struktur organisasi dari berbagai macam fungsi yang dilaksanakan atas dasar-dasar tertentu untuk mewujudkan tujuan negara (Haryanto dkk, 2005 : 23-3)

Lahirnya pemerintahan pada awalnya adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat, sehingga masyarakat tersebut bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan pada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid,2000:13)

Selanjutnya Ndraha (2005 : 36) mengatakan bahwa pemerintahan dulu sekedar menunjukan struktur kekuasaan, hanya menunjukan unsur kepala, staf dan unsur pelaksana pemerintahan (pelayanan dan pemberdayaan). Organisasi pemerintahan berparadigma baru harus bisa menunjukan semua pihak yang berkepentingan dengan pemerintahan, khususnya pihak pemerintah dengan yang diperintah, pihak melayani dengan yang dilayani, hal tersebut lebih penting dalam membuat standar pelayanan. Sesuai konsep yang ditawarkan beliau dalam pemerintahan baru ada 9 sasaran pengembangan pemikiran dirumuskan (Ndraha,2005-30);

1. Yang diperintah sebagai suatu fakta sosial
2. Kebutuhan tuntutan yang diperintah jasa publik dan layanan sipil
3. Pemerintah
4. Kewenangan, kewajiban, dan tanggung jawab pemerintah

5. Hubungan antara pemerintah dan yang diperintah adalah hubungan pemerintahan
6. Pemerintah yang bagaimana yang dianggap mampu menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban dan memenuhi tanggung jawabnya.
7. Bagaimana membangun pemerintah yang menggunakan kewenangannya menunaikan kewajibannya dan memenuhi tanggung jawabnya.
8. Bagaimana menggunakan kewenangan, menunaikan kewajiban, dan memenuhi tanggung jawabnya.
9. Bagaimana supaya kinerja pemerintahan sesuai dengan tuntutan yang diperintah dan perubahan zaman.

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara, dan yang menjalankan pemerintahan disebut pemerintah. Menurut Rasyid (1997;13) 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 didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- b. Memelihara ketertiban dan mencegah terjadinya keributan antar masyarakat, menjamin perubahan aparatur yang terjadi didalam masyarakat dapat berkembang langsung secara damai.

- c. Peraturan yang adil pada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatar belakangi keberadaan mereka.
- d. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah, atau akan lebih baik dikerjakan pemerintah.
- e. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
- f. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas.
- g. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Menurut Sedarmayanti (2004 : 9 ), pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang adil dan memiliki tugas pokok yang mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melakukan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia.

Selanjutnya Kansil (2003 : 189), Mengemukakan agar ketatalaksanaan tugas pemerintah dapat terselenggara dengan baik maka perlu diperhatikan asas-asas yang menjadi landasan dan pedoman pengaturannya, yakni :

1. Didasarkan pada kebijaksanaan yang berlaku;
2. Kejelasan wewenang, tugas dan tanggung jawab setiap aparatur yang terlibat prinsip koordinasi;
3. Tertulis;
4. Dikomunikasikan kepada semua pihak yang berkepentingan;  
Kesederhanaan/tidak berbelit-belit.

Dari teori-teori diatas maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pemerintahan adalah segala kegiatan yang terorganisir, fungsi, tugas dan kewajiban yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan pada dasar negara, rakyat atau penduduk dan wilayah negara itu demi tercapainya tujuan negara, sedangkan pemerintah adalah mencakup aparatur negara yang meliputi semua orga-organ, badan-badan atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan negara yang melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan negara.

Fungsi pemerintahan itu ada dua, yaitu:

a. Fungsi primer

Fungsi primer merupakan fungsi pemerintah yang berjalan terus-menerus dan memiliki hubungan positif dengan kondisi masyarakat yang diperintah. maksudnya adalah fungsi primer dijalankan secara konsisten

oleh pemerintah,tidak terpengaruh oleh kondisi apapun,tidak berkurang dan justru semakin meningkat jika kondisi masyarakat yang diperintah meningkat.fungsi primer dibedakan menjadi dua :

### 1. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor.masyarakat tak akan dapat berdiri sendiri memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan.ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara didunia.

### 2. Fungsi Pengaturan

Pemerintah memiliki fungsi pengaturan(regulating) untuk mengatur seluruh sektor dengan kebijakan-kebijakan dalam bentuk undang-undang,peraturan pemerintah,dan peraturan lainnya.maksud dari fungsi ini adalah agar stabilitas negara terjaga,dan pertumbuhan negara sesuai yang diinginkan.

### b. Fungsi Sekunder

Fungsi sekunder merupakan fungsi yang berbanding terbaik dengan kondisi dan situasi di masyarakat.maksudnya adalah semakin tinggi taraf hidup masyarakat,maka fungsi sekunder pemerintah berkurang atau turun fungsi sekunder dibedakan menjadi:

#### a. Fungsi pembangunan

Fungsi pembangunan dijalankan apabila kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat

membalik(menjuar taraf yang lebih sejahtera). Negara-negara terbelakang dan berkembang menjalankan fungsi ini lebih gencar dari pada dengan maju.

b. Fungsi pemberdayaan

Fungsi ini dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan untuk bisa keluar dari comfort zone atau zona aman.contohnya masyarakat bodoh,miskin,tertindas,dan sebagainya.pemerintah wajib mampu membawa masyarakat keluar dari zona ini dengan cara melakukan pemberdayaan.pemberdayaan dimaksud dengan agar dapat mengeluarkan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga tidak menjadi beban pemerintah.

2. Teori Pelayanan

a. Pelayanan

Layanan dapat diartikan sebagai produk dan dapat juga diartikan sebagai cara atau alat yang digunakan oleh provider dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komuditi), maka perdagangannya (dapat) disertai dengan layanan sebagai cara atau alat.jenis pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu :

1. Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia
2. Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi(organisasi massa atau organisasi negara)

Apakah perbedaan antara jasa dan layanan? Jasa adalah produk yang ditawarkan oleh provider dan consumer harus menyesuaikan diri dengan tawaran itu. Sedangkan layanan adalah produk layanan produk yang disediakan oleh provider; provider harus menyesuaikan diri dengan kondisi atau tuntutan consumer. Layanan sebagai cara atau alat pendukung produk itulah yang membuat barang, jasa pasar. Dan jasa publik menjadi sangat kompetitif, lebih-lebih dipasar bebas atau terbuka. Jasa publik dijual beli juga, hanya saja mekanisme tidak ditentukan semata-mata oleh kebijakan publik (Ndraha : 2003 : 45).

Kemudian Ndraha (2003 : 64), mengemukakan pelayanan dalam kybernologi adalah layanan pelayanan publik dan pelayanan civil dalam arti proses, produk , dan outcome yang bersifat istimewa yang dibutuhkan oleh manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia pula.

a. Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti masyarakat umum dan negara,kata publik dalam bahasa indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak, dan ramai. Pengertian publik menurut Syafiie (2007:18),yaitu: “Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir,perasaan,harapan,sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Pelayanan publik adalah salah satu fungsi pokok pemerintah dalam rangka penyediaan jasa dan layanan kepada masyarakat, karena jasa dan layanan

merupakan produk tak terwujud yang memiliki nilai secara ekonomis yang disediakan bagi masyarakat yang membutuhkannya, maka melalui penyelenggaraan pelayanan diharapkan tercapai kesejahteraan dan keadilan yang merata bagi masyarakat. Pelayanan publik menurut Sinambela (2011;5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Sedangkan menurut Bab I Pasal I Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih,2007:4-5).

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir,2010:26).

Memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut Wasistiono (2003;41) adalah tugas pokok pemerintah yang terpenting. Oleh sebab itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan masyarakat (*publik servant* ). Sementara itu menurut Syafiie (2007:100), dari aktivitas pelayanan yang diberikan pemerintah, yang diharapkan masyarakat dari pelayanan tersebut adalah biaya relatif lebih rendah, waktu untuk mengerjakan harus lebih cepat dan mutu yang diberika harus relatif lebih bagus. Selanjutnya Sutopo (2003;27) mengatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

Permenpan nomor 36 tahun 2012 yang dimaksud Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa , dan/ pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh para pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah mulai dari pemerintah pusat sampai kelurahan/desa, dalam bentuk barang dan jasa, sifatnya langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian aparat pemerintah, baik pada pemerintahan pusat, pemerintahan daerah, maupun pemerintahan desa sering disebut aparatur pemerintah yang berada pada lingkungan eksekutif telah memperoleh predikat “sebagai pelayanan masyarakat”. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap pelayanan jasa dan barang.

b. Prinsip Standar Pelayanan

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan rancangan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam lampiran Permen PAN RB Nomor 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adalah :

1. Identifikasi Persyaratan

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan melihat kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dan standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang

diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai beban penyusunan Standar Operasional Prosedur.

### 3. Identifikasi Waktu

Proses identifikasi waktu pelayanan perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan antar petugas, tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

### 4. Identifikasi Biaya/Tarif

Proses identifikasi biaya pelanggan dilakukan untuk mengetahui beberapa jumlah biaya yang akan dikeluarkan atau yang akan dibebankan ke pelanggan, dan beberapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

### 5. Identifikasi produk Pelayanan

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran yang dihasilkan dari tiap tahap pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelanggan.

### 6. Peningkatan Pengelolaan Pengaduan

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

PERMENPAN No. 36 Tahun 2012 dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diatur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.
3. Partisipatif. Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkesinambungan. Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi. Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan. Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Sedangkan pasal 34 UU No.25/2009 disebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari beturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesuaikan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ kewenangan yang dimiliki
- n. Sesuai dengan keputusan dan



- o. Tidak menyimpang dari prosedur

## 2.2 Standar Pelayanan

Standar pelayanan menurut PERMENPAN Nomor 36 Tahun 2012 sekurang-kurangnya meliputi :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem ,mekanisme dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana ,prasarana ,dan fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas,ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik,karena dianggap cukup realitas untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik,sehingga susunannya menjadi sebagai berikut :

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu penyelesaian
- e. Biaya pelayanan
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana dan prasarana
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- l. Jaminan pelayanan

### 2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan, Menurut Moenir (2010:88), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang pemberi pelayanan memiliki keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan pelayanan

b. Aturan

Adanya aturan yang memadai yang menjadi landasan kerja dalam proses pelayanan sehingga kerja dapat terarah.

c. Organisasi

Maksud organisasi dalam pelayanan yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan

d. Pendapatan

Apabila pendapatan yang diterima pegawai ternyata jauh dari mencukupi meskipun untuk kebutuhan minimum maka berakibat dalam melaksanakan pekerjaan diliputi rasa resah tidak tenang dan dapat menimbulkan penyimpangan.

e. Kemampuan-Keterampilan

Ditekankan pada perilaku aparatur ,dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, yaitu kemampuan teknis,kemampuan manusiawi dan kemampuan konsepsi.

f. Sarana pelayanan

Dalam sebuah pemerintahan diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk pelayanan public.dalam pelayanan

publik ini diperlukan sarana kerja meliputi peralatan,perlengkapan dan alat bantu,serta fasilitas pelayanan publik.

#### 2.4 Azaz, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional,kemudian Sinambela (2001:6) mengemukakan azaz-azaz dalam pelayanan publik tercermin dari :

a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Parsipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi

f) Keseimbangan Hak dan kewajiban

Sesuatu yang mutlak menjadi milik kita dan penggunaannya tergantung kepada kita sendiri, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 2.5 Konsep Operasional

Untuk menghilangkan serta menghindari kesalah pahaman penafsiran beberapa konsep atau istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan bersifat tidak kasat mata (intangible) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Identifikasi Persyaratan

Cara yang dapat dilakukan adalah dengan melihat kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dan

standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan.

#### 4. Identifikasi Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seseorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai beban penyusunan Standar Operasional Prosedur.

#### 5. Identifikasi Waktu

Proses identifikasi waktu pelayanan perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan antar petugas, tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

#### 6. Identifikasi Biaya/Tarif

Proses identifikasi biaya pelanggan dilakukan untuk mengetahui beberapa jumlah biaya yang akan dikeluarkan atau yang akan dibebankan ke pelanggan, dan beberapa biaya yang dibebankan kepada pengelola. Apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik.

#### 7. Identifikasi produk Pelayanan

Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran yang dihasilkan dari tiap tahap pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelanggan.

## 8. Peningkatan Pengelolaan Pengaduan

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

**Gambar II.1 : Kerangka Pikir Tentang Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**



Sumber: Modifikasi penulis 2017.

## 2.6 Operasional Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian di operasionalkan sebagai berikut :

Tabel.II.2 Operasional Variabel

Konsep 1	Variabel penelitian 2	Indikator 3	Item 4	Skala 5
Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik	Pelaksanaan Pelayanan Publik	1.Prosedur	a. Adanya tempat pemberitahuan prosedur b. Prosedur jelas dan mudah dipahami c. Jelasnya tempat bertanya kalau ada ketidakjelasan	Ordinal
		2.Jangka Waktu Penyelesaian	a. Jelasnya waktu penyelesaian b. Tepatnya waktu penyelesaian	Ordinal
		3.Biaya/Tarif	a. Standar biaya b. Konsisntennya biaya dengan standar	Ordinal
		4.Produk Layanan	a. Petugas sopan dan ramah b. Tidak ada diskriminasi c. Adanya kepuasan	Ordinal
		5.Persyaratan	a. Adanya tempat persyaratan b. Pegawai harus memahami persyaratan	Ordinal

Konsep	Variabel penelitian	Indikator	Item	Skala
1	2	3	4	5
		6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan	a. Penyediaan kotak b. Tanggap terhadap keluhan	

Sumber: Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabute Bengkalis 2017

## 2.7 Teknik Pengukuran

Berdasarkan pada konsep operasional di atas, maka penulis akan melakukan pengukuran terlebih dahulu terhadap Evaluasi Kinerja Dinas Sosial Dalam Penertiban Gelandang Dan Pengemis Di Kota Pekanbaru Pelaksanaan perda tersebut dapat dikakatan:

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

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

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

Adapun pengukuran indikator masing-masing sebagai berikut:

### 1. Prosedur

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

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

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

## 2. Jangka waktu penyelesaian

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

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

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

## 3. Biaya/Tarif

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

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

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

## 4. Produk layanan

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

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

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

## 5. Persyaratan

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

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

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

## 6. Penanganan pengelolaan pengaduan

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

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

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

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey deskriptif, yaitu mengumpulkan data dan informasi melalui teknik pengumpulan data kemudian dianalisis dan digambarkan sesuai dengan kenyataan yang ditemui di lapangan. penggunaan metode ini bertujuan untuk mengukur secara cermat analisis mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Menurut Kountur (2005 : 105) bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Sedangkan Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif dengan memprioritaskan kusioner sebagai alat pengumpulan data.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini akan dilaksanakan Di Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. pemilihan kecamatan ini dikarenakan tempat dan lokasi yang padat penduduk terdiri dari 15 Desa/ Kelurahan dari jumlah penduduk yang begitu besar dapat membuat pelayanan kepada masyarakat berjalan kurang optimal. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana Pelaksanaan

Pelayanan Publik Dikantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012;80-81), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Jumlah pegawai yang ada di Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bengkalis laki-laki 13 orang dan perempuan 17 orang, jadi jumlah pegawai 30 orang yang terdiri dari kelompok kerja :

1. Sekretaris
2. Seksi pemerintahan.
3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum.
5. Kelompok Jabatan Fungsional.

Karena peneliti hanya fokus kepada satu pelayanan dikantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bengkalis yaitu Pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang berada pada uraian tugas Seksi Pemerintahan maka yang menjadi populasi dalam peneliti ini adalah Kepala Seksi dan 4 orang Pegawai, dan Sekcam Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Untuk lebih jelasnya pengambilan populasi dan sampel

untuk pegawai Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil bisa dilihat dalam tabel berikut :

Tabel III.1. Jumlah Populasi Pegawai dan Masyarakat Dikantor UPT Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Presentase
1	Sekretaris Dinas kependudukan dan catatan sipil	1	1	100%
2	Kepala Pemerintahan,	1	1	100%
3	Pegawai Pemerintahan,	4	4	100%
4	Masyarakat yang telah mengurus Kartu Keluarga tahun 2017	527	50	10%
Jumlah		533	56	10,5%

Sumber : Pengumpulan Data Tugas Akhir, 2018

### 3.4 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.

### 3.5 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam peneliti ini adalah berupa data primer dan data sekunder :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan hasil peneliti lapangan, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dan hasil observasi yang berkaitan dengan masalah peneliti mengenai pelaksanaan pelayanan Publik Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

#### 2. Data Sekunder

Pengumpulan data jenis ini dilakukan dengan menelusuri sebagai sumber yang berhubungan dengan yang diteliti berupa buku-buku, jurnal-jurnal, majalah, artikel serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian.

### a. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan maka dipengaruhi teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1) Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung oleh penulis sehingga dapat ditemukan fenomena atau gejala-gejala yang ada dilapangan yang menjadi obyek penelitian penulis untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan pegawai Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.

#### 2) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Sugiyono, 2012;142). Dalam penelitian ini daftar pertanyaan dan pernyataan yang disusun berkaitan dengan variabel penelitian. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara penulis mendatangi Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis kemudian meminta kepada masyarakat yang cocok dijadikan responden penelitian dalam hal ini masyarakat yang melakukan pengambilan dokumen kependudukan yang telah selesai di Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil untuk mengisi kuisisioner penelitian dengan sebelumnya penulis menjelaskan bahwa kuisisioner tersebut hanya untuk

kepentingan penelitian, hal tersebut penulis lakukan sampai data terkumpul dan telah memenuhi jumlah sampel yang ditentukan.

### 3) Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara secara langsung dengan responden penelitian terhadap pelaksanaan pelayanan pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

### 4) Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. serta buku-buku atau data-data yang berkaitan dengan pembahasan. Data dokumentasi tersebut lebih banyak penulis kumpulkan dan analisa yang berkaitan dengan judul yang saya buat yaitu "Analisis Pelaksanaan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis"

#### **b. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data ini metode atau cara mengolah sebuah data tersebut menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Atau analisis data juga bisa sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Setelah seluruh data diperlukan terkumpul, datatersebut kemudian dikelompokkan dan ditabulasikan menurut jenis dan macam-macam data serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan secara deskriptif yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian, untuk itu teknik dianalisis secara kuantitatif

**c. Jadwal Kegiatan Penelitian**

Jadwal waktu kegiatan penelitian disusun berdasarkan tabel berikut:

Tabel III.2 Jadwal Kegiatan Peneliti Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu 2018/2019																							
		Juli				Agustus				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Persiapan dan penyusunan UP				√																				
2.	Seminar UP								√																
3.	Revisi UP									√	√	√	√												
4.	Revisi Kusioner													√	√	√									
5.	Rekomendasi Survey														√	√									
6.	Survey Lapangan																√	√	√	√					
7.	Analisis Data																				√	√			
8.	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																				√	√	√	√	
9.	Konsultasi Revisi Skripsi																				√	√	√	√	



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Lokasi Penelitian

Kecamatan Mandau pertama kali berada di Muara Kelantan yang sekarang ini berada di wilayah Kabupaten Siak yaitu Kecamatan Sungai Mandau. Pada tahun 1960 ibukota Kecamatan Mandau pindah ke Kota Duri dengan kantor pertamanya di pokok Jengkol (Lingkungan Kantor Lurah Batang Serosa dan Kantor KUA sekarang. Pada tahun 1977 kantor Camat Mandau pindah lokasi ke kantor yang sekarang di jalan Sudirman No. 56 Duri. Kecamatan Mandau termasuk Kecamatan yang asli atau tertua. Terbentuk bersamaan dengan terbentuknya Kabupaten Bengkalis berdasarkan UU Nomor 12 tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah, dengan luas wilayah 937,47 Km, terdiri dari 15 Desa/Kelurahan, jumlah Penduduk sebanyak 229.989 jiwa, keadaan bulan September 2011. Adapun potensi daerah seperti pertambangan minyak bumi, perkebunan (Karet dan Kelapa Sawit), peternakan (Sapi, Kambing, Ungags), Perikanan Darat dan Industry Makro dan Mikro, Perdagangan, jasa, pariwisata (Sekolah gajah).

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solopan. Pada awalnya Kelurahan/ Desa di Kecamatan Mandau antara lain : Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajag Sakti, Pematang Pudu,

Talang Mandi, Desa Bathin Bethuah, dan harapan Baru. Kemudian Kelurahan /Desa yang masuk dalam Kecamatan Bathin Solopan antara lain : Desa Air Kulim, Balai Makam, Bathin Sobanga, Boncah Mayang, Buluh Manis, Bumbung, Kesumbo Ampai, Pamesi, Pematang Obo, Petani, Sebangar, Simpang Padang dan Tambusai batang Bui. Dan memiliki suku asli di Kecamatan Mandau ada dua yaitu Suku Sakai Dan Suku Melayu.

- B. 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

C. 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 pembedulan 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 Serve, 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 Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### A. Identitas Responden

Sebelum Penelitian ini di jelaskan, terlebih dahulu penulis akan menjabarkan identitas responden. Responden disini adalah orang-orang yang dipilih menjadi sampel penelitian. Identitas responden sangat sangat bermanfaat dalam penelitian, pendidikan dan tingkat umur. Untuk lebih jelasnya dalam penelitian penulis menggunakan identitas responden dari:

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Dalam penelitian ini penulis menemukan responden tidak hanya satu golongan yaitu berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Hal ini supaya ada keadilan terhadap responden untuk memberi tanggapan/informasi kepada penulis lebih lengkap. Adapun jenis kelamin responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Table V.1. Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	%
1	Laki- laki	35	62,5
2	Perempuann	21	37,5
	Jumlah	56	100

Sumber : Data Olahan penelitian, 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 35 orang (62,5%). Sedangkan responden perempuan sebanyak 21 orang (37,5%), hal

ini menunjukkan mayoritas responden adalah laki-laki berdominan di banding dengan perempuan.

## 2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan responden itu sangat mempengaruhi terhadap jawaban responden. karena pada dasarnya pemahaman dan pengetahuan itu sangat penting, tingkat pendidikan responden itu berbeda-beda antara satu dengan yang lain. Jika ada yang sama tingkat pendidikannya pun tidak sama daya pemahaman dan pengetahuan. Adapun tingkat pendidikan responden pada penelitian ini dapat pada tabel di bawah ini:

**Tabel V.2: Tingkat pendidikan Responden**

No	Tingkat pendidikan	Jumlah orang	%
1	SD	0	0
2	SLTP	15	27
3	SLTA	27	48
4	Diploma	14	25
Jumlah		56	100

sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Dari tabel diatas dilihat bahwa tingkat pendidikan dimayoritas tingkat SLTA/SMA sebanyak 27 orang (48%), SLTP/SMP sebanyak 15 orang (27%) dan tingkat DIPLOMA/S1 sebanyak 14 orang (25%) sedangkan tingkat SD tidak ada.

### 3. Tingkat Umur atau Usia

Tingkat umur responden yang dijadikan penelitian itu berbeda-beda. Hal ini berpengaruh kepada tingkat pemahaman terhadap informasi yang menulis dapatkan. Adapun tingkatan umur responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabal V.3: Tingkat Umur Responden**

No	Tingkat Umur	Jumlah orang	%
1	21-30 Tahun	24	43
2	31- 40 Tahun	19	34
3	41- Tahun ke atas	13	23
	Jumlah	56	100

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat umur responden pada penelitian ini yang paling banyak adalah responden yang berumur 21-30 Tahun sebanyak 24 orang (43%). Sedangkan tingkat umur paling rendah responden yang berumur 41 Tahun ke atas sebanyak 13 orang (23%). Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada pada tingkat umur 21-30 Tahun sebesar 43%.

### **B. Hasil Penelitian tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Dinas kependudukan Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang administrasi

kependudukan. Salah satu bidang dikantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah bidang pencatatan sipil. Catatan sipil adalah kegiatan catatan kependudukan atau lkewarganegaraan oleh pemerintah untuk memberikan kedudukan hokum terhadap peristiwa yang membawa akibat hokum keperdataan dari diri seorang dimulai sejak kelahiran sampai peristiwa kematian. Kartu keluarga catatan sipil adalah kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan hubungan dan jumlah anggota keluarga.

Setelah melakukan penelitian maka didapat data yaitu kuisisioner dan wawancara, setelah menyebarkan kuisisioner, melakukan wawancara dan observasi ke lokasi penelitian yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis maka didapatkan hasil penelitian yang akan dijelaskan satu persatu atau perindikator yang dapat dilihat dibawah ini.

#### 1. Proseder Pelayanan

Proseder merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi penerima, prosedur pelayanan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan, prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan sipil oleh suatu instansi pemerintah harus efektif dan efisien agar penyelenggaraan pelayanan sipil dapat berjalan dengan tertip dan lancar adapun prosedur tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Prosedur pembuatan Kartu Keluarga Baru

Adapun pembuatan kartu keluarga baru ini dilakukan untuk pasangan yang baru menikah. Syarat utamanya adalah kedua belah pihak merupakan warga asli kecamatan Mandau.

Syarat pembuatan Kartu Keluarga Baru adalah:

1. Membawa surat pengantar RT
2. Mengisi formulis permohonan Kartu Keluarga (F1.01) dari kantor lurah/desa
3. Fotocopy E-KTP suami istri
4. Fotocopy Akte atau Surat Nikah
5. Kartu Keluarga Orang Tua masing-masing asli dan fotocopy surat nikahnya.
6. Fotocopy akte kelahiran anak atau ijazah anak (jika sudah memiliki anak)
7. Surat keterangan lahir dari lurah atau kepala desa domisili (jika sudah memiliki anak)
8. Surat pindah datang asli yang sudah dilaporkan ke lurah dan pada bagian surat pindah tujuan bagi yang pindah dari luar kota)

Biaya pembuatan Kartu Keluarga Baru

Pada proses pembuatan kartu keluarga ini tidak dipungut biaya dalam proses pembuatannya.

### Waktu Pembuatan Kartu Keluarga Baru

Proses pembuatan kartu keluarga ini memakan waktu 2-3 minggu hari kerja.

#### b. Prosedur Pembuatan Perubahan Kartu Keluarga

Proses pembuatan perubahan kartu keluarga ini dilakukan pada keluarga yang melakukan perubahan data ataupun pembaharuan jika ada anggota keluarga yang sudah meninggal atau sudah menikah.

#### Syarat Pembuatan Perubahan Kartu Keluarga

1. Surat pengantar dari RT
2. Mengisi formulis F1.05
3. Fotocopy E-KTP suami istri
4. Fotocopy akte atau surat nikah
5. Fotocopy surat kelahiran bidan atau akte kelahiran atau ijazah terakhir anak
6. Kartu keluarga asli
7. Fotocopy surat kematian (A5) dari kelurahan atau desa (jika anggota keluarga meninggal)
8. Fotocopy surat kematian dari klinik atau rumah sakit (jika anggota keluarga meninggal)

## Biaya Perubahan Kartu Keluarga

Proses perubahan kartu keluarga ini tidak dikenakan biaya sama sekali dalam proses pembuatannya.

## Waktu Proses Pembuatan Perubahan Kartu Keluarga

Waktu proses pembuatan perubahan kartu ini relatif sama dengan proses pembuatan kartu keluarga maupun proses pemecahan kartu keluarga yaitu kurang lebih 2-3 minggu hari kerja.

### c. Prosedur Pembuatan Pemecahan Kartu Keluarga

Pemecahan kartu keluarga ini biasanya dilakukan jika anak pada suatu keluarga sudah menikah dan akan membuat kartu keluarga baru maka akan dilakukan permohonan untuk pemecahan kartu keluarga.

### Syarat Pembuatan Pemecahan Kartu Keluarga

1. Surat pengantar dari RT
2. Mengisi Formulir permohonan kartu keluarga (F1.01) dari kantor lurah atau desa
3. Fotocopy E-KTP suami istri
4. Kartu keluarga asli orang tua sebelumnya dan fotocopy surat nikahnya

### Biaya pembuatan pemecahan kartu keluarga

Biaya proses pembuatan pemecahan kartu keluarga ini adalah 0 rupiah atau tidak diungut biaya sama sekali

### Waktu Pembuatan Pemecahan Kartu Keluarga

Proses pembuata kartu keluarga ini reatif mmiliki waktu yang sama yaitu 2-3 minggu hari kerja.

Untuk mengetahui prosedur yang diterapkan dalam pengurusan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.4 : Tanggapan Responden (Masyarakat) Mengenai Prosedur Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bengkalis**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Adanya tempat pemberitahuan prosedur	10	18	22	50
2	Prosedur jelas dan mudah dipahami	8	12	30	50
3	Jelasnya tempat bertanya kalau ada ketidakjelasan	9	11	30	50
total		27	41	82	150
Jumlah rata-rata		9	14	27	50
Persentase		18%	28%	54%	100

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden yang terdapat prosedur pelayanan dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis, masyarakat yang memberikan tanggapan dalam baik dengan jumlah

rata-rata 9 orang dengan 18% sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan yang cukup baik adalah 14 orang dengan 28%. Dan hasil tanggapan responden masyarakat yang memberikan tanggapan kurang baik adalah 27 orang dengan 54% 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 Kabupaten Bengkalis dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 54%. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami prosedur pengurusan kartu keluarga dikarenakan prosedur hanya terpampang dengan selebaran kertas sehingga tidak semua masyarakat yang mengetahui prosedur pengurusan kartu keluarga itu dengan jelas dan lengkap mengenai prosedur pelayanan dari awal sampai akhir pengurusan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden pegawai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis, maka dapat dilihat pada hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Bengkalis yaitu sebagai berikut :

*“Kalau dari kami tempat pemberitahuan tentang prosedur pembuatan kartu keluarga sudah tertera dengan jelas yang mana ada selebaran tentang prosedur pembuatan kartu keluarga sudah kami temple, 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 kepagawainya. Namun kerana pekerjaan pegawai yang banyak tentu tidak saja sejelas mungkin mereka menjelaskan bagaimana prosedur pembuatan kartu keluarga tersebut” (Wawancara dengan pegawai pada tanggal 14 Desember 2018).*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan 14-15 Desember 2018 dapat dilihat bahwa masyarakat masih banyak belum mengetahui prosedur pelayanan pengurusan kartu keluarga, karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, memberikan informasi melalui selebaran kertas yang tertera dimeja loket.

## 2. 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 pengurusan 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 Pengurusan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Jelasnya waktu penyelesaian	16	24	10	50
2	Tepat waktu penyelesaian	8	10	32	50
	total	24	34	42	100
	Jumlah rata-rata	12	17	21	50
	Persentase	24%	34%	42%	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 24% dari jumlah responden rata-rata 12 oarang. Sedangkan responden masyarakat memberikan tanggapan cukup baik adalah 34% dari jumlah responden rata-rata 17 orang. Dan hasil tanggapan responden masyarakat dalam kategori kurang baik sebanyak 42% dengan jumlah responden dengan rata-rata sebanyak 21 orang. Sebagai masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa pengurusan kartu keluarga masih tergolong lama dalam menyelesaikan kartu keluarga yaitu lebih dari empat belas, 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 Kabupaten Bengkalis kurang baik, masyarakat menilai bahwa pegawai bahwa kurang cepat melayani masyarakat dalam pengurusan kartu keluarga. Untuk itu kesimpulan dari hasil responden masyarakat menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengurusan kartu keluarga belum tepat.

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

*“Belum menyelesaikan pengurusan kartu keluarga 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 bias diselesaikan dalam waktu satu sampai dua minggu. (Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis Railias,S.AP pada tanggal 14 Desember 2018)*

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis 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 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 Desember 2018)*

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14-15 Desember 2018 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.

### 3. 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 indikator biaya atau tariff pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan kartu keluarga dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandai Kabupaten Bengkalis, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.6 : Tanggapan Responden mengenai Biaya atau Tarif Pengurusan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Adanya standar biaya	20	30	0	50
2	Konsistennya biaya yang dibayar dengan standar	22	28	0	50
	total	42	58	0	100
	Jumlah rata-rata	21	29	0	50
	Persentase	42%	58%	0%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai biaya dan tariff pelayanan pengurusan kartu keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis pada ketagori baik adalah sebanyak 42% karna biaya pengurusan kartu keluarga tidak dipunggut biaya, berdasarkan ketentuan yang berlaku, sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik sebanyak 58% karena masih banyak masyarakat merasa pengurusan 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 Kabupaten Bengkalis dikategorikan cukup baik karna sudah ketentuan peraturan yang berlaku dengan 58% dengan ketagori cukup baik.

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

*“Biaya pengurusan dan 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 pegawai yang meminta biaya maka akan dilaporkan kepihak 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 pengurusan 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 menrima dengan alasan memang*

*sesuai ketentuan tidak ada dipunggut 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 Desember 2018 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.

#### 4. 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 pengurusan kartu keluarga dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis.

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

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Pegawai sopan dan ramah	17	23	10	50
2	Tidak ada diskriminasi	10	18	22	50
3	Adanya kepuasan	12	30	8	50
	total	39	71	40	150
	Jumlah rata-rata	13	24	13	50
	Persentase	26%	48%	26%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel diatas diketahui tanggapan responden masyarakat mengenai produk pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Bengkalis, masyarakat yang memberikan tanggapan baik adalah sebanyak 13 orang denga 26%. Sedangkan masyarakat yang memberikan tanggapan cukup baik sebanyak 24 orang denga 48%. Dan masyarakat yang membrikan tanggapan kurang baik adalah sebanyak 13 orang dengan persentase 26%.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat dilihat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bengkalis dalam ketagori cukup baik karena menunjukan 48% 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 Kabupaten Bengkalis 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 Kabupaten Bengkalis 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 mengurus 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 Desember 2018 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 pengurusan kartu keluarga tersebut. Maka terlihat disitu masih ada deskriminasi dalam pembuatan atau pengurusan kartu keluarga.

#### 5. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat atau dokumen barang atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan 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 pengurusan kartu keluarga dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.8 : Tanggapan Responden Mengenai Persyaratan Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Bengkalis**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Adanya tempat persyaratan	9	19	22	50
2	Pegawai harus memahami persyaratan	10	26	14	50
	total	19	45	36	100
	Jumlah rata-rata	10	22	18	50
	Persentase	20%	44%	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 ketagiri 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 Desember 2018).

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14-15 Desember 2018 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.

## 6. 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 Pengurusan Kartu Keluarga pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis**

No	Pertanyaan	Ketagori Jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Penyediaan kontak saran atau kotak pengaduan	9	30	11	50
2	Tanggap terhadap keluhan masyarakat	6	10	34	50
Total		15	40	45	100
Jumlah rata-rata		8	20	22	50
Persentase		16%	40%	44%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian,2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden masyarakat mengenai penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan dalam ketagori baik adalah sebanyak 16% dari jumlah responden. Dalam ketagori cukup baik 40% dari jumlah responden, dan yang masyarakat kurang baik 44% dari jumlah responden.

Dari hasil tanggapan responden maka dapt disimpulkan bahwa penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bengkalis dalam ketagori kurang baik dengan hasil jumlah persentase terbanyak ketagori krang baik yaitu 44% dari jumlah rata-rata responden 22 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 pengurusan 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 Desember 2018).*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kelapangan pada tanggal 14-15 Desember 2018 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 pengurusan kartu keluarga.

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

**Tabel V.10 : Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

No	Indikator	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Jumlah responden
1	Prosedur pelayanan	9	14	27	50
2	Jangka waktu penyelesaian	12	17	21	50
3	Biaya atau tariff	21	29	-	50
4	Produk pelayanan	13	24	13	50
5	Persyaratan pelayanan	10	22	18	50

No	Indikator	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Jumlah responden
6	Penanganan pengolaan pengaduan	8	20	22	50
	Jumlah	73	126	101	300
	Rata-rata	12	21	17	50
	persentase	24%	42%	34%	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 Kabupaten Bengkalis dalam pengurusan kartu keluarga, dari 50 orang responden pengurusan kartu keluarga yang menyatakan baik sebanyak 12 orang dengan persentase 24%, menyatakan cukup baik sebanyak 21 orang dengan persentase 42%, dan sebanyak 17 orang dengan persentase 34% yang menyatakan kurang baik.

Maka dari hasil rekapitulasi tanggapan responden di atas dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan Sipil di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis dalam pengurusan kartu keluarga adalah 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 persentase 42% maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bengkalis terhadap pengurusan 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 Mandau Kabupaten Bengkalis belum optimal, maka diharapkan untuk kedepannya dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat dan dapat mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pengurusan kartu keluarga.

**C. Hambatan- hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan kartu keluarga yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**

1. Petugas atau pegawai belum memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada masyarakat yang mengurus kartu keluarga dan pegawai masih lamban dalam melayani masyarakat.
2. Pejabat atau pegawai yang harus mendatangi surat atau berkas tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan) dan masih terdapat pelayanan yang tidak sama, dalam melayani masyarakat satu dengan masyarakat lain.
3. Kesadaran masyarakat yang masih terlihat kurang dalam pembuatan kartu keluarga dan masih banyak masyarakat yang 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 pengurusan kartu keluarga yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis berada dalam 42% kategori cukup baik.
2. Adanya beberapa faktor yang menghambat diantaranya:
  - a. tidak tepatnya waktu penyelesaian pengurusan kartu keluarga, seperti tidak tepatnya penerbitan kartu keluarga yang mana pegawai mengatakan penerbitan kartu keluarga diberi waktu dua minggu ternyata mengeluarkan tersebut lebih dari dua minggu baru penerbitan kartu keluarga selesai dibuat dan terkadang tidak ada sama sekali dikerjakan dalam pembuatan kartu keluarga tersebut.
  - b. proses prosedur pengurusan kartu keluarga masih belum dapat dipahami seluruh masyarakat secara jelas, seperti pegawai meletakkan informasi di dalam ruangan sehingga masyarakat tidak tahu informasi dalam pengurusan kartu keluarga.

#### B. Saran

Berdasarkan uraian mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan kartu keluarga yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bengkalis, adapun saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Mempercepat waktu penyelesaian pengurusan kartu kelahiran atau sesuai dengan standar operasional prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bengkalis.
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. Perlu adanya sosialisasi oleh pihak dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bengkalis kepada masyarakat tentang arti pentingnya kartu keluarga bagi setiap masyarakat.
4. Seharusnya tersedia tempat pengaduan khusus masyarakat, jadi jika masyarakat yang ingin mengeluh atau complain langsung datang ke ruang pengaduan, dengan begitu jika pengaduan diterima maka pegawai harus memperbaiki agar menjadi kualitas pelayanan yang baik.
5. Sebaiknya dalam melayani masyarakat tidak membedakan masyarakat atau melakukan diskriminasi karena semua pelayanan harus baik dirasakan semua kalangan masyarakat.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. Buku-buku

- Ahmad, 2003, *Administrasi dan Bisnis, dalam "dialog" Vol, 2003 jurnal administrasi publik dan bisnis*, Pekanbaru.
- Basuki, 2002, *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Boediono, Drs, 2004, *Transpormasi dan Perbaikan Publik*, Universitas terbuka, Bandung.
- Budiarjo, Miriam. 2008. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hadi, Sutrisno, 1987. *Format-format Penelitian Sosial*, Aneka Cipta, Jakarta.
- Kansil, CST.2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Rineka Cipta
- Kountur, Ronny,2005. *Metode Penelitian*, Jakarta, Truna Grafica.
- Moenir, H. A. S, 1999. *Manajaemen pelayanan Umum Indoneisa*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybenology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi Beberapa Konstruksi Utama*. Tangerang Banten, Sirao Credentia Center.
- Poerwadamita, W.J.S, 1996, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.

- Rasyid Ryass, 1997, kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru, Yasrit Watampone, Jakarta.
- Ratminto dan Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung, CV. Alfabeta.
- Sutopo, Drs, MPA dan Drs. Adi Suryanto, M.Si (2003) dalam LAN (Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia ) Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2007. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi*. Bandung, PT. Mandar Maju.
- Syafiie, Inu Kencana. 2009. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung, Fokusmedia.

## B. Dokumen

TAPMPR NO.1V Tahun 1999

Bab 1 pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009\

Pasal 33 UU No.25/2009

UU No.25 Tahun 2009

UU No.24 Tahun 2013

UU No.23 Tahun 2014