

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

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR
(STUDI KASUS PELAYANAN AKTA KEMATIAN)**

SKRIPSI

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

Rendy Saputra

NPM : 147110690

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan segala keterbatasan akhirnya karya ilmiah yang ditulis dalam bentuk Skripsi ini dapat penulis selesaikan. Skripsi yang berjudul **“Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)”**.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengetahuan sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap 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 usulan penelitian ini ditemukan kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap saran serta masukan dari para pembaca.

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

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.
2. Bapak DR. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan

kesempatan pada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

3. Bapak Hendry Andry, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan seluruh dosen jurusan Ilmu Administrasi yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan dan membantu penulis dalam penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Dr.H.A.Tarmizi Yussa, MA Pembimbing I dan Bapak La Ode Syarfan, S.E.M.Si Selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan menularkan pengetahuan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini terhadap apa yang telah diarahkan.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pembelajaran kepada penulis.
6. Kepada Kepala Tata Usaha beserta Staf yang telah memberikan pelayanan Administrasi kepada penulis.
7. Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kepada kedua Orang Tua atas kerja keras dan doa restu yang tidak ternilai harganya, banyak memberi semangat, motifasi dan limpahan kasih sayang yang tiada henti juga memberikan alat-alat fasilitas dalam menunjang selesainya Skripsi ini.

9. Kepada teman angkatan dalam menimba ilmu untuk merajut masa depan, terutama untuk teman-teman angkatan tahun 2014 Program Studi Administrasi Publik.
10. Kepada seluruh yang terlibat baik dalam mendukung maupun memberi saranya kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis bermohon kepada Allah SWT semoga jasa baik Beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembacanya.

Pekanbaru, 09 Desember 2019

Penulis,

Ttd,

Rendy Saputra
Npm : 147110690

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
ABSTRAK	xviii
ABSTRAC	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1. Tujuan Penelitian	12
2. Kegunaan Penelitian	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	14
A. Studi Kepustakaan	14
1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik	14
2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik	18
3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik	20
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	21
5. Konsep Pelayanan Publik	23
6. Konsep Kualitas Pelayanan	25
7. Konsep Standar Pelayanan	29

B. Kerangka Pikir.....	33
C. Konsep Operasional.....	34
D. Konsep Operasional Variabel.....	36
E. Teknik Pengukuran	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Tipe Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian	43
C. Populasi dan Sampel	43
D. Teknik Penarikan Sampel.....	44
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Teknik Analisis Data	46
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	47
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	48
A. Ringkasan Sejarah Kabupaten Kampar	48
1. Sejarah Kabupaten Kampar	48
2. Geografis Kabupaten Kampar.....	49
3. Visi dan Misi Dinas Kabupaten dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	50
B. Keadaan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	51
1. Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
2. Berdasarkan Masa Kerja.....	52
3. Berdasarkan Pangkat/Golongan.....	53
4. Berdasarkan Umur	54
5. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
C. Sarana dan Prasarana	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Identitas Responden.....	58
1. Pendidikan Responden.....	58

2. Jenis Kelamin.....	60
3. Tingkat Umur.....	62
B. Impelementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).....	63
1. Persyaratan.....	64
2. Prosedur	68
3. Waktu.....	71
4. Biaya atau Tarif.....	74
5. Produk Pelayanan.....	77
6. Penanganan Pengaduan.....	81
C. Hambatan Dalam Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)	85
BAB VI PENUTUP	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	88
DAFTAR KEPUSTAKAAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
I.1 : Kerangka Pikir Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).....	33



DAFTAR TABEL

Halaman

I.1: Rekapitulasi Masyarakat Yang Mengurus Akta Kematian	9
II.1: Opersionel variabel Impelementasi Pelayanan Pada pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten kampar Studi kasus pelayanan Akta kematian)	36
III.1:Sampel Penelitian Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	44
III.2:Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Implementasi Pelayanan Pada pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten kampar Studi kasus pelayanan Akta kematian)	47
IV.I:Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	52
IV.2:Keadaan pegawai berdasarkan masa Kerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	53
1V.3:Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	54
IV.4:Keadaan Pegawai Berdasarkan Umur Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	55
IV.5:Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	56
V.1 :Distribusi Jumlah Responden Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berdasarakan Tingkat pendidikan	59

V.2 :Distribusi Jumlah Responden Masyarakat berdasarkan tingkat Pendidikan	60
V.3 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai Menurut Jenis Kelamin	61
V.4 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin...	61
V.5 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai Menurut Tingkat Umur	62
V.6 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Menurut Tingkat Umur...	63
V.7: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Untuk Indikator Persyaratan pelayanan.	65
V.8: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Untuk Indikator Persyaratan Pelayanan	66
V.9:Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Untuk Indikator Prosedur.	68
V.10:Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Untuk Indikator Prosedur	69
V.11:Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Untuk Indikator Waktu ..	71
V.12:Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Untuk Indikator Waktu	72
V.13:Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Untuk Indikator Biaya atauTarif.....	74
V.14:Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Untuk Indikator Biaya atau tarif.....	75
V.15:Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Untuk Indikator Produk Pelayanan.....	78
V.16:Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Untuk Indikator Produk Pelayanan	79

V.17: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Untuk Indikator Penanganan Pengaduan	81
V.18: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Untuk Indikator Penanganan Pengaduan	82
V.19: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	83
V.20: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Daftar Kusisioner (Untuk Responden Pegawai) Penelitian Impelemntasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)	91
2 : Daftar Wawancara Penelitian Impelementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).....	97
3 : Rekap Data Telli (Untuk Responden Pegawai) Impelentasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)	102
4 : Rekap Data Telli (Untuk Responden Masyarakat) Penelitian Impelemntasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)	103
5 : Foto Dokumentasi Penelitian Impelemntasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).....	104

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Rendy Saputra
NPM : 147110690
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)

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

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya melanggar dan belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif 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, 26 September 2019
Pelaku Pernyataan,

Rendy Saputra

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR
(STUDI KASUS PELAYANAN AKTA KEMATIAN)**

ABSTRAK

Rendy Saputra

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Standar pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar terkhusus pada pelayanan akta kematian serta hambatan-hambatan dalam proses pemberian pelayanan akta kematian indikator penilaian standar pelayanan publik meliputi, Persyaratan, Prosedur, waktu, biaya/tariff, produk pelayanan dan penanganan pengaduan, tipe penelitian di kabupaten Kampar tepat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ini adalah penelitian bersifat survey deskriptif yaitu memprioritas kusioner sebagai alat pengumpulan data, dan data terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari objektifitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi teliti. Terdapat 2 populasi sampel pada penelitian ini yaitu begawai berjumlah 8 orang dan masyarakat berjumlah 20 orang teknik Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang di temui itu cocok sebagai sumber data. jenis dan teknik pengumpulan data terdiri dari data primer dikumpulkan dengan teknik daftar kusioner dan wawancara beserta daftar sekunder menggunakan teknik observasi. sementara teknik analisis peneliti yang di pgunakan prekuensi berdasarkan analisis dan panneliti menyimpulkan bahwa standar pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar terutama pada pelayanan akta kematian berada pada kategori cukup baik hal ini di karenakan masih terdapat bberapa indikator yang belum baik seperti waktu pelayanan yang masih 7 hari atau lebih dan masih adanya masyarakat yang mengeluarkan biaya dan kurang profesionalitas pegawai yang terkesan lambat dalam berkerja.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Akta Kematian

**IMPELMENTION OF PUBLIC SERVICES IN THE POPULATION AND
REGISTRATION AGENCIES OF KAMPAR REGENCY'S CIPETE
(CASE STUDY OF DEATH SERVICE)**

ABSTRACT

Rendy Saputra

This study aims to see the standard of public service of the population and civil registration of Kampar district especially in the service of death certificates and obstacles in the process of providing death certificates service standard indicators of assessment of public services include, Requirements, Procedures, time, costs / tariffs, service products and complaint handling, the type of research in Kampar district right in the Kampar Regency Population and Civil Registration Service is a descriptive survey research that is a questionnaire priority as a data collection tool, and data collected with this tool is then used as the main raw material for analyzing empirical conditions of objective objectives research on meticulous locations. There are 2 sample populations in this study, namely 8 employees and a total of 20 people. Sampling techniques Incidental sampling technique based on chance, that is, whoever meets the researcher can be used as a sample, if the person met is suitable as a data source. type and data collection techniques consist of primary data collected by questionnaire and interview techniques along with secondary lists using observation techniques. while the analysis technique used by the researcher based on the analysis and the researcher concluded that the public service standards at the population department and the civil registration of Kampar district, especially in the service of death certificates, were in this fairly good category because there were still some indicators that were not good such as service time it is still 7 days or more and there are still people who spend money and lack the professionalism of employees who seem to be slow in working.

Keywords: Public Service, Death Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk. Pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Informasi administrasi kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta terkoordinasi dan berkesinambungan, sehingga pemerintah menetapkan kebijakan akan sistem informasi administrasi kependudukan dan akta catatan sipil.

Administrasi kependudukan dari aspek Hak kependataan gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Karena sampai saat ini, peraturan undang-undang yang mendukung masih terpisah-pisah, berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan lainnya. Perwujudan satu sistem memang sangat di dambakan oleh masyarakat, bahkan sebagai cirri dari penyelenggaraan Negara yang modern khususnya bidang pelayanan masyarakat.

Pencatatan Sipil merupakan hak dari setiap warga Negara dalam arti memperoleh akta autentik dari pejabat Negara.

Akta merupakan suatu tulisan yang memang dengan sengaja dibuat untuk dijadikan bukti tentang suatu peristiwa dan ditandatangani pihak yang membuatnya. Ada dua jenis akta yang wajib dipenuhi oleh penduduk pada saat pertama kali berada di dunia (lahir) dan dansaat terakhir kali dia berada didunia (meninggal), yaitu akta kelahiran dan akta kematian.

Akta kelahiran merupakan bukti sah mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang yang di keluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Bayi yang di laporkan kelahirannyaakan terdaftar dalam kartu keluarga dan diberi nomor induk kependudukan (NIK) sebagai dasar untuk memperoleh pelayanan masyarakat lainnya.

Sedangkan akta kematian merupakan sebagai pembuktian kematian seseorang. Kegunaan akta kematian ini adalah untuk persyaratan pengurusan pembagian warisan, baik bagi istri atau suami maupun anak.

Di Indonesia, upaya memeperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres nomor 5 tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian peizinan di bidang usaha upaya ini di lanjutkan dengan surat keputusan menteri Negara pendayangunaan aperatur Negara nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum untuk lebih mendorong komitmen aperatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan maka telah diterbitkan pula inpres nomor 1 tahun 1996 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan

aperatur pemerintah kepada masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula keputusan Menpan Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada Undang-Undang Republik Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa barang atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Arti penting pelayanan publik adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang di selenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan seseorang dalam memeberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Kualitas pelayanan prima tercemin dari:

1. Transparansi pelayanan yang bersibat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tentang berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku ras, agama, golongan, status social
6. Kesimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperimbangan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilai kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, sebagai organisasi pelayanan publik dalam pemerintahan sudah meningkatkan aturan atau regulasi tentang standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Dalam peraturan pemerintah yang dimaksud pada pasal 1 dengan Standar Pelayanan Minimal di singkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib berhak di terima warga Negara secara minimal, pelayanan dasar warga Negara:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana Prasarana

Sementara itu menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aperatur Negara tentang Menpan Nomor 15 tahun 2014 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pentingnya Standar Pelayanan dengan Dikeluarkan Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka seluruh penyelenggara pelayanan publik yang diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilai kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Dalam menyusun standar pelayanan perlu memperhatikan prinsip:

1. Sederhana. Standar pelayanan yang mudah di mengerti, mudah diikuti mudah dilaksanakan mudah diukur dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Konsistensi. Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam menaati 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 di pertanggung jawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.
5. Bersikenambungan. 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 di berikan dapat menjangkaukan semua masyarakat yang berbeda status ekonomi jarak lokasi geografis dan perbedaa kapabilitas fisik mental.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai sesuatu pembekuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan megandung baku mutu pelayanan, pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan

minimal SPM adalah tolak ukur standar pelayanan dan acuan penilain kualitas pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan.

Jika suatu instansi belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan disebut prima jika mampu memuaskan pelanggan atau sesuai harapan pelanggan instansi yang belum memiliki standar pelayanan perlu menyusun standar pelayanan sesuai tugas dan fungsinya agar tidak keprimaan pelayanan dapat diukur.kepuasaan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidak nya pelayanan publik yang di berikan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Pembelian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu di cermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat yang lebih memperhatikan, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah, masyarakat pun enggan mengadakan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima pelayanan seadanya.

Praktek semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau untuk menerima dan menikmati pelayanan kurang memadai tanpa protes. Suatu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang publik *service* (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyediaan jasa) bagi masyarakatdi tuntutan

untuk memberikan pelayanan berkualitas apalagi pada era otonomi daerah. kualitas dari pelayanan aparatur dalam pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan yang jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari kualitas maupun kuantitas.

Kabupaten Kampar terbentuk sejak tahun 1956 berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 dengan Ibukota Kabupaten Bangkinang. Pada awalnya Kabupaten Kampar terdiri dari 19 Kecamatan dengan dua pembantu sesuai dengan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor Kpts.318/VII/1987, tanggal 17 Juli 1987.

Luas Wilayah Kabupaten Kampar 1.128.928 Ha Atau 11,94% dari luas Provinsi Riau. Administrasi Pemerintahan terbagi atas 21 Kecamatan 250 Desa dan Kelurahan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai instansi pemerintah membantu dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan tugas pokok pelaksanaan sebagian urusan pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Adapun jenis pelayanan yang ada di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar meliputi:

1. Akta perceraian
2. Pencatatan pengakuan anak
3. Surat keterangan ahli waris
4. Akta kelahiran
5. Akta kematian
6. Surat pindah datang
7. Surat pindah keluar
8. Kartu indentitas pendatang
9. Kartu Keluarga (KK)
10. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Dari jenis pelayanan diatas penulis hanya menfokuskan objek penelitian kepelayanan akta kematian di karenakan masih masyarakat yang tidak mengurus dan memiliki akta kematian,adapun permasalahannya kurang sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Akta kematian adalah suatu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang dapat di peroleh sebelum melampaui batas waktu 2 bulan sejak peristiwa kematian.

Tabel 1.I Rekapitulasi Masyarakat Yang Mengurus Akta Kematian

No	Kecamatan	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Bangkinang Kota	53	64	107
2	Kampar	51	56	93
3	Tambang	39	66	104
4	XIII Koto Kampar	15	32	40
5	Kuok	23	40	59
6	Siak Hulu	81	123	155
7	Kampar Kiri	16	34	33
8	KamparKiri Hilir	6	14	20
9	Kampar Kiri Hulu	3	4	3
10	Tapung	61	138	180
11	TapungHilir	24	77	122
12	Tapung Hulu	43	86	108
13	Salo	21	25	44
14	Rumbio Jaya	13	26	25

1	2	3	4	5
15	Bangkinang	30	44	64
16	Perhentian Raja	10	25	42
17	Kampar	17	26	46
18	Kampar Utara	20	24	31
19	Kampar Kiri Tengah	19	40	49
20	Gunung Sahilan	10	16	30
21	Koto Kampar Hulu	12	15	28
	Total	567	975	1.383

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat yang mengurus akta kematian dari 21 Kecamatan pada tahun 2015 total masyarakat yang mengurus akta kematian berjumlah **567** orang, pada tahun 2016 total masyarakat yang mengurus akta kematian berjumlah **975** orang, dan pada tahun 2017 total masyarakat yang mengurus akta kematian berjumlah **1.383** hal ini dapat di simpulkan bahwa masyarakat yang mengurus akta kematian setiap tahunnya meningkat.

a. Fungsi dari Akta Kematian

1. Untuk menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris.
2. Keterangan kematian yang terdokumentasikan menjadi akta kematian diperlukan untuk mengurus sertifikat tanah pada tanah yang di tinggalkan oleh seseorang yang meninggal dunia
3. Sebagai syarat untuk menikah lagi janda atau duda yang ditinggal oleh yang meninggal dunia.
4. Untuk mengurus uang pensiun bagi ahli warisnya
5. Untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, Taspen, Asuransi dan sebagainya.

b. Syarat-syarat Pembuatan Akta Kematian

1. Surat keterangan kematian dari Rumah Sakit/Lurah /Kepala Desa
2. Ktp dan kartu keluarga yang asli.

c. Prosedur Pelayanan Akta Kematian

1. Berkas diverifikasi oleh petugas
2. Jika telah lengkap akta kematian di cetak oleh operator lalu di tulis dalam buku register
3. Akta kematian divalidasi oleh kepala seksi perubahan status anak dan kematian serta kepala bidang pencatatan sipil
4. Akta kematian ditangani Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil.

5. Pemohon mendapatkan akta kematian.
 6. Waktu penyelesaian penerbitan paling lama 1 sampai dengan 7 hari
- Sumber Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.2018.*

❖ **Standar operasional prosedur (SOP)**

a. Persyaratan

1. Surat keterangan kematian dari desa atau rumah sakit
2. KTP yang bersangkutan
3. Kartu keluarga yang bersangkutan
4. Foto copy KTP 2 orang saksi
5. Bahan di masukan ke dalam map warna merah
6. Surat pernyataan kebenaran dokumen yang di serahkan

b. Prosedur

1. Berkas diverifikasi oleh petugas
2. Jika telah lengkap akta kematian di cetak oleh operator lalu di tulis dalam buku register
3. Akta kematian di validasi oleh kasi perubahan status anak dan kematian serta kabitid pencatatan sipil
4. Akta kematian di tandatangani oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar
5. Pemohon mendapatkan akta kematian ,akta kematian di berikan kepada ahli waris setelah nama yang meninggal yang terterap ada kartu keluarga terhapus

c. Jangka waktu penyelesaian

1 sampai dengan 7 hari

Berdasarkan dari hasil observasi penulis dilapangan mengenai pengurusan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang menjadi permasalahan yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar studi kasus akta kematian. Penulis melihat adanya fenomen-fenomena yaitu :

1. Masih adanya pegawai Dinas Kependudukan dalam memberikan pelayanan yang berbelit-belit dimana petugas pelayanan saling melempar tanggung jawab pemberian pelayanan kepada pegawai

lainnya, selain itu pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu sehingga masyarakat harus banyak menunggu lama.

2. Masih adanya keterlambatan dalam penyelesaian pengurusan administrasi seperti akta kematian yang semestinya selesai 1 sampai 7 hari kerja, kenyataan diselesaikan dalam jangka waktu di atas batas tersebut.
3. Pada pengamatan awal penulis dilapangan pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, petugas tidak memberikan nomor pengaduan informasi apa bila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan.

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul tentang “ **Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar**”.
(Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: ***“Bagaimanakah Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.(Studi kasus pelayanan akta kematian).***

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui Bagaimanakah Pelayanan Akta Kematian Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
- b. Untuk mengetahui Faktor Yang Menghambat Pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis penelitian ini merupakan salah satu bahan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Ilmu Administrasi berkaitan dengan arti sempit administrasi dan sejauh mana standar pelayanan akta kematian yang di berikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar
- b. Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar
- c. Kegunaan Akademis bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam memperjelas arah dan tujuan penelitian ini, maka perlu diberikan beberapa konsep dan ketentuan-ketentuan serta aturan-aturan yang dapat memberikan solusi yang erat kaitanya dengan masalah penelitian ini yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, agar dapat memberikan pemecahan penelitian yang jelas dalam mengetahui dan membahasnya, terutama dalam menganalisis data, diataranya

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi menurut Sondang (2014;4) Administrasi ialah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah di sepakati sebelumnya.

Menurut Ali (2011;19) Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi dengan awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan, dan apalagi pengaturan.

Menurut Dwight Waldo(dalam Syafri, 2012;11), menyebutkan bahwa administrasi sebagai “*Cooperative rational action*” (usaha kerja sama yang rasional).

Menurut Gie (dalam Zulkifli dan Moris, 2014;14) Administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan

tertentu. Pekerjaan pokok tersebut mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses.

Adapun unsur-unsur umum administrasi tersebut meliputi:

- Organisasi (tatakeragaman)
- Manajemen (tatapimpinan)
- Komunikasi (tatahubungan)
- Informasi (tataketerangan)
- Personalia (tatakepegawaian)
- Finansia (tatakeuangan)
- Matera (tatapembekalan)
- Relasi Publik (tatahumas)

Sebagian para ahli mengartikan organisasi secara sempit yaitu sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai suatu atau sejumlah tujuan. Persepsi ini terlihat dalam definisi yang dirumuskan oleh Jones (1995;41), *organization is a tool use by people individually in group accomplish a wide variety to goals* (dalam Zulkifli dan Moris, 2014;15).

Menurut Tarmizi dan Hendry (2015;11) Administrasi memiliki beberapa unsur yang karenanya unsur unsur ini menjadikan adminstrasi itu ada. Adapun unsur unsur yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Dua orang atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak di laksanakan
4. Peralatan dan perlengkapan

Menurut Sugiyono (2003;24), secara umum administrasi dapat dikelompokan menjadi dua, yaitu administrasi negara dan administrasi swasta (*public or private administration*). Administrasi negara berkenaan dengan pengelolaan kegiatan bersifat kenegaraan yang bertujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan, meningkatkan kesejahteraan dan pemberdayaan masyarakat. Aministrasi swasta sering disebut dengan Administrasi Niaga merupakan pengelolaan kegiatan usaha yang bersifat bisnis dengan tujuan utamanya adalah mencari keuntungan khususnya keuntungan finansial.ilmu administrasi merupakan hasil pemikiran dan penalaran manusia yang disusun berdasarkan dengan rasionalitas dan sitematika yang mengungkapkan kejelasan tentang objek fenomena, yaitu menciptakan suatu keteraturan dari berbagai aksi dan reaksi yang dilakoni oleh manusia sebagai objek material, yaitu manusia yang melakukan

aktivitas organisasi dalam bentuk kerja sama menuju terwujudnya tujuan tertentu (Makmur, 2006;5).

Cukup banyak alternatif prinsip-prinsip umum administrasi yang dijumpai dalam referensi umum administrasi. Henry (dalam Syafri, 2012;156).

Mengemukakan terdapat 14 prinsip umum administrasi yaitu :

- a. Pembagian kerja (*division of work*). Merupakan upaya yang harus dipertimbangkan untuk mendapatkan efisiensi dalam menggunakan tenaga kerja.
- b. Pendelegasian wewenang dan tanggung jawab (*Authority and responsibility*). Harus ada kaitan antara wewenang dan tanggung jawab. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya wewenang. Wewenang sebagai satu kombinasi antara wewenang resmi yang timbul sebagai akibat kedudukan resmi seorang manajer dan wewenang yang bersifat pribadi yang merupakan gabungan dari intelegensia, pengalaman, nilai-nilai moral, pekerjaan masa lampau, dsb. Disiplin (*discipline*), disiplin merupakan hal yang selalu sesuai dengan ketentuan dan sesuai dengan norma yang berlaku.
- c. Disiplin (*discipline*). Disiplin berarti sikap dan perilaku yang selalu sesuai dengan ketentuan, atau dengan kata lain, sikap dan perilaku yang konsekuen, tidak hanya pada norma-norma yang berlaku tapi juga dengan nilai-nilai tujuan yang ingin dicapai.
- d. Kesatuan perintah (*unity of command*). Pekerja (bawahan) menerima hanya darisatu pemimpin (atasan).
- e. Kesatuan arah atau tujuan (*unity of direction*). bahwa kegiatan organisasi harus mempunyai tujuan yang sama dan langsung dari perencanaan yang dibuat oleh manajer.
- f. Mendahulukan atau mengutamakan atau menempatkan kepentingan umum (organisasi) diatas kepentingan pribadi (*subordination of individual to general interest*). Dalam hal ini kepentingan organisasi sebagai kepentingan bersama yang harus didahulukan, bukan kepentingan pribadi.
- g. Pengupamaan atau penggajian (*remuneration*). Pemberian ganjaran sebagai balas jasa, sebagai alat motivasi dan pendorong.
- h. Sentralisasi (*centralization*). Wewenang perlu didelegasi kepada bawahan, tetapi tanggung jawab akhir tetap dipegang oleh pimpinan puncak (*top manager*).
- i. Jenjang Hierarki (*scalar chain*). Tingkat wewenang yang dimiliki.
- j. Ketertiban (*order*). Penempatan dan pendayagunaan sumber daya (orang-orang dan barang-barang) sesuai dengantempatnya dalam organisasi.
- k. Keadilan (*equity*). Pelaksanaan yang adil pada semua pihak.

- l. Stabilitas jabatan (*sability of tenure*). Memberikan waktu yang cukup sangat diperlukan pekerjaan untuk menjalankan fungsinya dengan efektif, sehingga perlu mengurangi intensitas pergantian jabatan atau personal.
- m. Prakarsa atau inisiatif (*initiative*). Dalam semua tingkat organisasi semangat kerja didukung oleh perkembangan prakarsa , dan karenanya kepada bawahan perlu diberikan kebebasan untuk memikirkan dan mengeluarkan pendapat tentang semua aktivitas, bahkan melihat dan menilai kesalahan-kesalahan yang terjadi.
- n. Solidaritas kelompok kerja (*la esprit de corps*). Prinsip ini menitik beratkan semangat persatuan dan kesatuan, perlunya kerjasamadan memelihara hubungan antara pekerja untuk menumbuhkan dan meningkatkan motivasi kerja.

Chandler dan Plano (2008;29) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya.

Kegiatan administrasi publik tidak dapat dipisahkan dari kegiatan politik pemerintah. Dengan perkata lain, kegiatan administrasi negara bukanlah hanya melaksanakan keputusan-keputusan politik pemerintah, melainkan juga mempersiapkan segala sesuatu guna penentuan kebijaksanaan pemerintah, bahkan sering kali melibatkan proses pengambilan keputusan politik (Widjaja, 2005;4).

Peranan administrasi publik penting bagi para pengambil kebijakan dalam menentukan strategi pengelolaan pemerintah dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah. Penentu kebijakan perlu masukan dalam bentuk telah staf yang berupa hasil identifikasi masalah yang aktual maupun yang potensial tentang

penyelenggaraan otonomi daerah yang akan berdampak pada pengelolaan pemerintah (Widjaja, 2005;4).

2. Konsep Organisasi

Organisasi menurut Winardi (2011;15) adalah merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aneka ragam elemen dan subsistem, diantara manadan dimana terlihat bahwa masing-masing subsistem saling berinteraksi dalam upaya mencapai sasaran-sasaran atau tujuan-tujuan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Gibson organisasi-organisasi merupakan entitas-entitas yang memungkinkan masyarakat mencapai hasil-hasil tertentu, yang tidak mungkin dilaksanakan oleh individu-individu yang bertindak secara sendiri (dalam Winard, 2011;13).

Menurut Griffin (dalam Saefullah 2005;4) Organisasi adalah *a group of people working together in a structure and coordinate fashion to achieve a set goal* (sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu.

Menurut Sunyanto (2013;37) organisasi adalah suatu bentuk kerjasama manusia untuk pencapaian tujuan bersama. Organisasi tidak lebih dari pada sekelompok orang berkumpul bersama di sekitar suatu teknologi yang digunakan untuk mengubah *input-input* menjadi barang dan jasa yang dapat dipasarkan.

Organisasi menurut Hery (2013;1) merupakan kumpulan orang-orang yang bekerja secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi tercipta apabila beberapa orang berjuang secara bersama-sama untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013;1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Sedangkan menurut Stephen Robbins dalam Fahmi (2013;2) organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Tujuan organisasi publik sendiri menurut Handoko (2011;109), yaitu suatu keadaan yang diinginkan di mana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya. Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan:

- 1) Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga negara untuk mencapai suatu kesejahteraan.
- 2) Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya.
- 3) Kualitas pelayanan umum atau publik di berbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja

pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah dan memuaskan. Selain itu, era reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

Manajemen menurut Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchar, (dalam Siswanto, 2013;2) adalah sebagai salah satu usaha yang dilakukan dengan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen menurut Siswanto (2013;2) Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.

Menurut Follet Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. *Management is the art of getting things done through people* (dalam Saefullah 2005;5).

Manajemen menurut Suwanto dan Doni (2014;16) manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien.

Menurut Terry (2009;9) manajemen merupakan sebuah kegiatan pelaksanaannya disebut *manajing* dan orang yang melakukannya disebut *manajer*.

Menurut Thoha (2013;8) suatu rumusan yang sering dikemukakan ialah bahwa manajemen adalah suatu proses pencapaian tujuan organisasi lewat usaha-usaha orang lain.

Menurut Sondang (2003;5) manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggara berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan.

Thoha (2008;74) menerangkan bahwa dalam manajemen ada namanya *New Public Manahement* yaitu adalah semua pimpinan mendorong untuk cara-cara baru dan inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan.

Menurut Ndraha (2001;5) manajemen publik adalah aspek generik dari organisasi. Merupakan perpaduan dari perencanaan, pemgorganisasian dan pengendalian fungsi manajemen dengan manajemen sumber daya manusia, keuangan, informasi fisik dan sumber daya politik.

Manajemen publik memfokuskan sebagai sebah profesi dan memfokuskan pada manajer publik sebagai praktisi dari profesi tersebut. Manajemen publik lebih mencurahkan perhatian pada operasi-operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi *non-profit* ketimbang pada hubungan dan interaksi dengan lembaga legislatif, lembaga peradilan atau organisasi sektor publik lainnya (Sinambela, 2010;16).

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Mondy menyatakan bahwa *Human Resource Managemen (HRM) is the utilization of individuals to achive organizational objectives*. Atau bisa dikatakan

manajemen sumber daya manusia adalah pemanfaatan individu untuk mencapai tujuan organisasi (dalam Wahjono, 2015;14).

Dessler lebih menekankan pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam menangani manusia atau aspek personal dalam pekerjaan manajemen (dalam Wahjono, 2015;14).

Noe dan kawan-kawan mengedepankan pengertian MSDM atas beberapa kebijakan, praktik dan sistem yang mampu mempengaruhi perilaku, sikap dan kerja karyawan, seperti yang disebutkan berikut: “*Human Resource Management (HRM) are important and performance*” (dalam Wahjono, 2014;14).

Menurut Anti (2015;43) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pemberdayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi semaksimal mungkin bagi pencapaian tujuan sebuah organisasi.

Menurut Hasibuan (2012;10) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Selanjutnya Hasibuan (2012;7) mengatakan bahwa dengan adanya manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Unsur-unsur manajemen itu antara lain adalah:

- *Man* :Man dalam organisasi publik diartikan sebagai sesuatu yang sangat menentukan karena manusia yang membuat tujuan melakukan proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan,tanpa manusia tidak akan ada proses kerja.
- *Money* : Uang penting sebagai alat ukur dan alat ukur mengenai suatu usaha(besar kecilnya perusahaan diukur dari jumlah perputaran uang).

- *Materials* (bahan-bahan/perlengkapan) : Manajemen ada karena adanya kegiatan manusia secara bersama-sama untuk mengurus material.
- *Machines* (alat-alat) : Mesin sebagai alat bantu kerja, memudahkan melaksanakan pekerjaan, memberikan keuntungan terhadap tenaga kerja, penggunaannya sangat tergantung kepada manusia serta mempermudah tujuan hidup manusia.
- *Method* (cara-cara kerja) : Tercapai atau tidaknya tujuan tergantung pada cara pelaksanaannya dengan cara kerja yang baik akan memperlancar dan mempermudah jalannya pekerjaan.
- *Market* : Market dalam organisasi publik diartikan sebagai masyarakat atau warga negara anggota organisasi.

Menurut Nuraini (2013;3) Sumber daya manusia itu merupakan seluruh orang yang dipekerjakan dalam suatu organisasi, baik lembaga pemerintah maupun organisasi swasta.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan kepada orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan selanjutnya menurut Kepmenpan Nomor 15 tahun 2014, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Menurut Dwiyanto (2006;136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga Negara sebagai pengguna pelayanan.

Menurut B. Libois (dalam Tarmizi 2015;104) pelayanan publik adalah semua kegiatan publik pemenuhan harus dijamin, diatur dan diawasi oleh pemerintah, karena itu diperlukan untuk perwujudan dan perkembangan saling ketergantungan sosial dan pada hakikatnya, perwujudan sulit terlaksana tanpa campur tangan pemerintah.

Menurut Grongros (dalam Maulidiah, 2014;39) pelayanan publik merupakan suatu rangkain dari aktivitas dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi dan unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai pemberi pelayanan.

Menurut Zeithaml, Pasuraman & Berry (dalam Dwiyanto, 2006;145) berpendapat terdapat enam indikator pelayanan public,yaitu:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
3. Waktu
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
4. Biaya atau Tarif
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

6. Pengelola Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelola pengaduan. Bentuk-bentuk pengelola pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Selanjutnya menurut Seotopo (dalam Napitupulu, 2007;164) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang di perlukan orang lain.

Dari batasan di atas, di temukan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Ndraha menjelaskan (dalam Napitupulu, 2006;166) bahwa tugas pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat ditentukan system nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut. Nilai-nilai budaya pemerintah di indentifikasi dalam tiga system yakni (1) system nilai layanan pemerintah kepada masyarakat yang berkembang menjadi *civil services* dan layanan kepedulian . melalui layanan hak masyarakat penduduk konsumen, lingkungan dan setiap warga Negara di penuhi secara adil tanpa pandang bulu, di minta dan di tuntutan atau pun tidak sama sekali (2) system perlindungan dan pemeliharaan dan (3) sistem nilai pengusahaan dan pengembangan.

6. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dan kawan-kawan (2006;6) secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan *administrasi publik*, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti :

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*ease of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Berdasarkan pengertian kualitas baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas

penggunaan produk.

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

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus di penuhi. Negara berkembang umumnya tidak memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan. Secara terperinci Master dalam Dadang Julianta (ED) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan system manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen
2. Ketiadaan pengetahuan dan kurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan
6. Ketidakmampuan untuk membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.

Selanjutnya Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reability*, yang di tandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang di tandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan dan empati, yang di tandai tingkat kemauan untuk mengetahui kemauan dan kebutuhan konsumen.

Pelayanan publik adalah bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan atau di

laksanakan oleh instansi di pusat, di daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dandalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat luas sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Ibrahim Amin, 2008;64).

Layanan adalah kebutuhan istimewa manusia di sebut jasa publik dan layanan sipil keduanya dapat layanan. Selanjutnya layanan adalah proses output produk hasil dan manfaat, proses produksi, distribusi dan seterusnya dan konsumen dapat manfaat atau outcome yang di harapkannya di sebut pelayanan. Pelayanan publik dan pelayanan sipil dalam proses produk dan outcome yang bersifat istimewa yang membutuhkan manusia dan diproses sesuai dengan aspirasi manusia (Thaliduhu Ndaraha 2003;64).

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih di kenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya melayani variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. Resources yang tersedia untuk di racik dalam bentuk pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seginya di pahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana memandang diri sendiri
2. Bagaimana memandang orang lain
3. Bagaimana memandang pekerjaan

7. Konsep Standar Pelayanan

Menurut Ratminto (2015;23) setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Ratminto (2012;255) Ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur di dalam surat edaran menteri dalam negeri nomor 100/757/ Otonomi Daerah tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut di dalam peraturan pemerintah no 65 tahun 2005. Ketentuan tentang SPM yang harus di penuhi oleh pemerintah kabupaten dan kota dalam penyediaan pelayanan publik, adalah merupakan hal yan baru dalam sejarah pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Sebagai hal baru, wajar kalau pengertian SPM belum banyak di pahami secara luas oleh masyarakat. Pemahaman SPM secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang signifikan karena berkaitan dengan hak-hak konsitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib penuhi oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan publik (pelayanan dasar) yang harus dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat. Di jajaran birokrasi daerah sendiri pengertian SPM,masih sering dikacaukan dengan standar/persyaratan teknis, standar kerja dan standar pelayanan prima.

Menurut Hayat (2017;39) standar pelayanan adalah selain Standar Operasional Prosedur atau tata kerja organisasi, standar pelayanan menjadi bagian

yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur dan dasar hukum pelayanan.

Dalam Hayat (2017:41) mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga Negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi dan rasional. Sebagai barometer tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dari pelayanan yang diberikan. Standar tersebut adalah ukuran minimal atau standar pelayanan minimal, bahwa penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan pelayanan harus memenuhi unsur-unsur standar minimal yang ditentukan, jika dimungkinkan untuk bisa memberikan pelayanan secara lebih baik.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Permendagri Nomor 15 tahun 2014 standar pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertera dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan
 - b. Sistem, mekanisme dan prosedur
 - c. Jangka waktu pelayanan
 - d. Biaya/tarif
 - e. Produk pelayanan
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelola pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar hukum
 - b. Saranan dan prasarana dan/atau fasilitas
 - c. Kopetensi pelaksana
 - d. Pengawasan internal
 - e. Jumlah pelaksana
 - f. Jaminan pelayanan
 - g. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aperatur Negara Dan Reformasi Republic Indonesia Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

Tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilain kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah, terjangkau dan terukur.

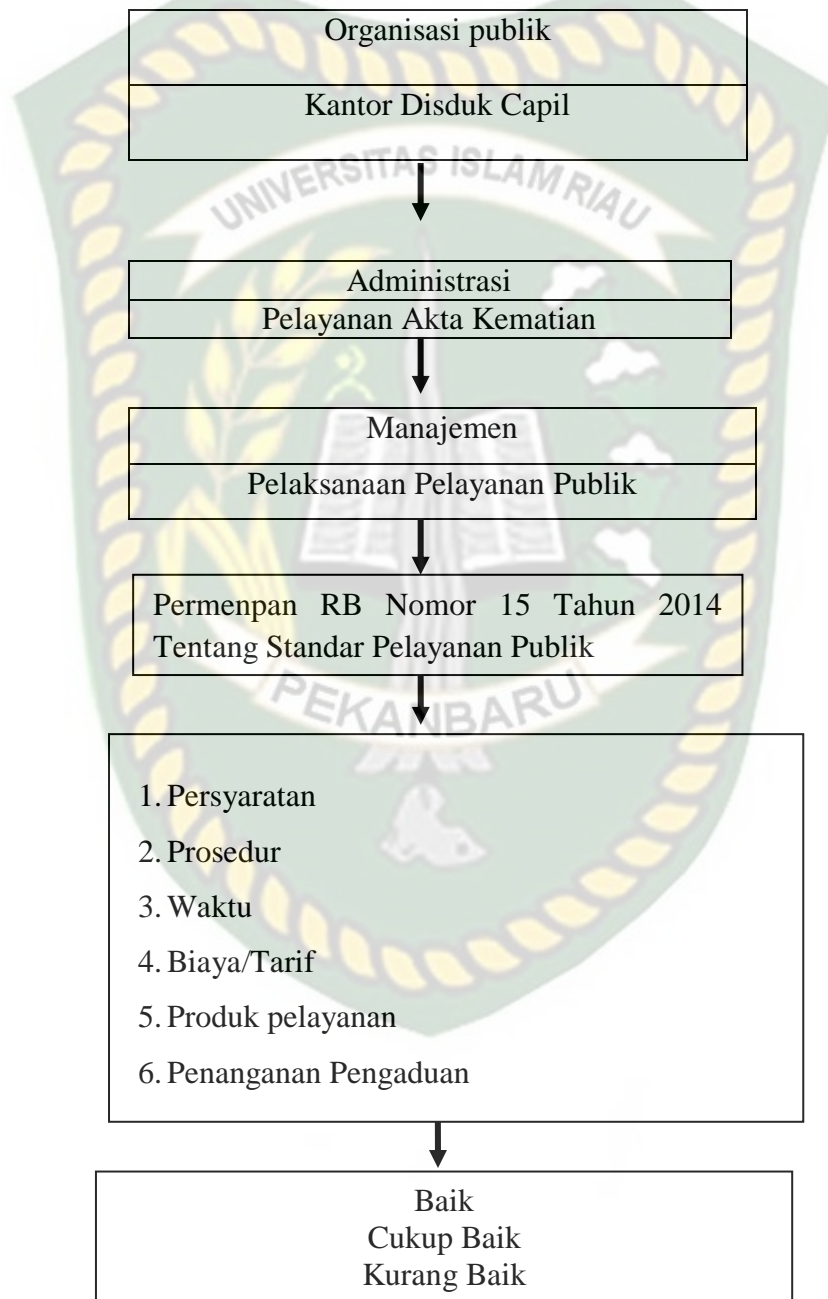
Adapun komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampain pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibekukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
3. Waktu
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
4. Biaya/Tarif
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Pelayanan
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
6. Pengelola Pengaduan
Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelola pengaduan. Bentuk-bentuk pengelola pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak

pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

B. Kerangka Pikir

Gambar 1.1: Kerangka Pikir Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.(Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)



Sumber: Modifikasi Penulis, 2019

C. Konsep Operasional

Untuk menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. Administrasi adalah kerja sama sejumlah manusia dalam hal yang rasional diselenggarakan untuk pencapaian tujuan tertentu.
2. Organisasi adalah proses suatu rangkaian sistem yang terbentuk atas keinginan untuk suatu tujuan dan pandangan yang lahir dari kerja sama dua orang atau lebih.
3. Manajemen adalah suatu cara atau mekanisme kerja untuk mencapai tujuan.
4. Analisis adalah proses pemahaman atau analisa dalam mempelajari suatu permasalahan atau suatu objek menjadi suatu hasil.
5. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) ialah usaha membentuk sumber daya manusia menjadi sumber daya yang berkualitas yang dapat berguna dalam mengefisienkan tujuan organisasi.
6. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi Negara.
7. Standar Pelayanan adalah publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.
8. Implementasi Pelayanan Publik adalah kebijakan yang dilakukan pemerintah yang berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, yang menjelaskan tentang pelayanan publik seperti pelayanan umum yang merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
9. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
10. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses

pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

11. Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
12. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diterapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
13. Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelola pengaduan. Bentuk-bentuk pengelola pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website dan penyediaan petugas penerima pengaduan.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

D. Konsep Operasional Variabel

Tabel II.1: Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Sub Indikator 4	Ukuran 5
Standar pelayanan public yang diberikan berdasarkan Permenpan RB sebagai berikut : 1. Persyaratan. 2. Prosedur. 3. Waktu. 4. Biaya/Tarif. 5. Produk. 6. Penanganan Pengaduan. (Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik	Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)	1. Persyaratan	a. Meliputi pemeriksaan syarat dan kelengkapan pengajuan. b. Petugas langsung memeriksa persyaratan yang di bawa. c. Petugas langsung memproses persyaratan yang belum lengkap sambil menunggu pemohon melengkapi persyaratan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Prosedur	a. Mencangkup ketetapan Pegawai dinas Kependudukan Catatan sipil Kampar. b. Pemberian pelayanan guna menjawab kebutuhan masyarakat. c. Ketetapan pegawai dalam memeriksa berkas-berkas persyaratan permohonan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

1	2	3	4	5
		3. Waktu	<ul style="list-style-type: none"> a. Meliputi waktu tunggu dan waktu proses. b. Kemampuan aparat pemerintah Khususnya Pegawai Dinas Kependudukan Catatansipil Kampar. c. Manerbitkan Akta kematian Sesuai dengan waktu yang di tetapkan. 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		4. Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya/tariff sesuai dengan peraturan daerah. b. Masih ada calo yang mematokkan biaya/tariff yang tidak sesuai dengan perda. 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang Baik</p>
		5. Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Akta kematian diterima dengan baik oleh pemohon. b. Data dalam akta kematian sesuai dengan identitas pemohon. 	<p>Baik</p> <p>Cukup Baik</p> <p>Kurang baik</p>

1	2	3	4	5
		6. Penanganan Pengaduan	a. Petugas memberikan nomor pengaduan dan saran kepada pemohon. b. Petugas menerima saran yang diberikan oleh pemohon c. Petugas menindak cepat pengaduan yang diberikan pemohon.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber : Olahan Data 2018

E. Teknik Pengukuran

Guna mengetahui Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian) , maka dilakukan pengukuran secara keseluruhan dengan tiga tingkatan atau variasi penilaian yaitu sebagai berikut:

1. Baik
2. Cukup Baik
3. Kurang baik

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan persentase, dengan terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator.

Baik : Apabila penilaian terhadap Indikator Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian) pada persentase 67-100%

Cukup Baik : Apabila penilaiain terhadap Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian) pada persentase 34-66%

Kurang baik: Apabila penilaiain terhadap Indikator Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian) pada persentase 1-33%

Adapun pengukuran untuk masing masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Pesyaratan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator persyaratan berada pada skala 67-100%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator persyaratan berada pada skala 34-66%

Tidak baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator persyaratan berada pada skala 1-33%

b. Prosedur

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Prosedur berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator waktu Prosedur berada pada skala 34-66%

Kurang Baik: Jika rata-rata responden terhadap indikator Prosedur berada pada skala 1-33%

c. Waktu

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Waktu berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Waktu berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Waktu berada pada skala 1-33%

d. Biaya

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Biaya berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Biaya berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator biaya berada pada skala 1-33%

e .Produk Pelayanan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Produk Pelayanan berada pada skala 1-33%

f. Penanganan Pengaduan

Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : Jika rata-rata responden terhadap Penanganan Pengaduan berada skala 34-66%

Kurang Baik : Jika rata-rata responden terhadap indikator Penanganan pegaduan berada pada skala 1-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk mempermudah Penulis dalam mendapatkan data dan informasi, penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan tipe *Survey Deskriptif*, yakni menggambarkan kenyataan yang ditemui di lapangan secara apa adanya mengenai Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian). Alasan penulis menggunakan tipe *Survey Deskriptif* adalah untuk mengukur secara cermat terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dalam bentuk campuran. Alasan penulis menggunakan kualitatif dan kuantitatif dalam bentuk campuran ini dengan tujuan untuk mendapat hasil olahan data yang lebih detail.

Menurut Sugiyono, (2016;14) Metode kualitatif ialah yang menggunakan data berbentuk kata, kalimat skema dan gambar. Sedangkan Metode kuantitatif ialah data yang di peroleh dari bentuk angka dengan cara menyebarkan angket (*questioner*), dan observasi untuk mengumpulkan data.

B. Lokasi Penelitian

Penulis memilih Lokasi penelitian di Bangkinang Kabupaten Kampar pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan judul yang penulis angkat tentang Implementasi Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian).

Alasan penulis mengangkat judul tersebut penulis mengetahui adanya kurang kepuasan mengenai pengurusan akta kematian pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar berdasarkan dari fenomena-fenomena yang telah penulis jelaskan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul tersebut dengan tujuan agar bisa memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dalam pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kampar.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi atas objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006; 90).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006:91).Peneliti dapat menggunakan sampel yang di

ambil dari populasi itu dan sampel yang di ambil dari populasi harus benar-benar representative atau mewakili. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seperti yang di jelaskan pada table berikut :

Tabel III. 1: Sampel Penelitian Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Sub Populasi	Populasi (orang)	Jumlah Sampel (orang)	Persentase (%)
1	2	3	4	5
1	Sekretaris	1	1	100 %
3	Kasubag (Kepala Sub Bagian)	1	1	100%
4	Kabid (Kepala Bidang)	1	1	100%
5	Kasi (kepala seksi)	1	1	100%
6	Staf Pegawai	4	4	100%
7	Masyarakat	1.383	20	71,4%
	Jumlah	1,391	28	

Sumber : Olahan Data Penulis 2019

D. Teknik Penarikan Sampel

Proses penarikan sampel dalam penelitian ini bertitik tolak pada jumlah populasi yang relatif sedikit, maka untuk memerlukan data yang dibutuhkan, diambil sampel yang terkait masalah Impelementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Adapun penarikan sampel menurut sugiyono (2006; 96) Sensus sampling adalah dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sehingga teknik penarikan sampel untuk sekretaris, kasubag (kepala sub bagian), Kabid (kepala bidang), Kasi (kepala seksi), dan pegawai

dilakukan dengan teknik sensus, mengingat jumlah populasi dan sampel sedikit. Sementara itu untuk masyarakat yang mengurus Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, penulis mengambil populasi sampel dengan jumlah 20 sampel saja dengan menggunakan teknik Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang di temui itu cocok sebagai sumber data.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menurut jenisnya terdiri dari:

1. Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh peneliti melalui angket (kuisisioner), wawancara (interview), dan pengamatan (observasi).
2. Data skunder, adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang dapat berbentuk buku-buku ilmiah, dokumen admistrasi atau bahan lain yang sudah merupakan data pendukung dalam peneliti.
3. Responden, Pelayanan Public Pengurusan Akta Kematian Pada Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
4. Literatur, yaitu data kepustakaan yang memiliki hubungan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Kuesioner* (daftar pertanyaan), yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis sesuai permasalahan penelitian, kemudian disebarakan kepada responden terpilih untuk di sesuai dengan alternatif dan jawaban yang telah disediakan.
2. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dilapangan dengan melihat objek secara langsung atau pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan. Disini peneliti langsung melakukan observasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
3. Wawancara, yaitu kegiatan penulis berdialog langsung secara lisan dengan masyarakat yang mengurus Akta Kematian Pada Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
4. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yaitu dengan cara mengumpulkan data dan menghimpun dan menganalisa dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun dokumen elektronik.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

	Penelitian (Skripsi)																												
9	Konsultasi Revisis Skripsi																												
10	Ujian Konferensif																												
11	Revisi Skripsi																												
12	Pengadaan Sripsi																												

Sumber: Modifikasi Penulis, Tahun 2018-2019



BAB IV

DISKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Ringkasan Sejarah Kabupaten Kampar

1. Sejarah Kabupaten Kampar

Pada awal sejarah Kabupaten Kampar yang ibukotana terletak di Bangkinang yang dikenal dengan sebutan Serambi Mekah yang berada di Provinsi Riau. Dan kabupaten Kampar ini memiliki luas daratan 10.928,20 km² dari luas Provinsi Riau dan penduduk lebih kurang dari 688.204 jiwa.

Pada masa awalnya kabupaten Kampar bisa dikatakan sebuah kawasan yang luas, yang dimana kawasan tersebut terdapat sebuah sungai besar yang di sebut sungai Kampar. Beberapa sejarawan menafsirkan Minanga Tanvar yang di maksud dengan pertemuan dua sungai yang di asumsikan antara pertemuan sungai Kampar kanan dan sungai Kampar kiri. Hal ini di dukung dengan pertemuan candi Muara Takus yang terdapat di pinggiran sungai Kampar kanan, yang mungkin bisa di perkirakan sudah ada pada masa Sriwijaya.

Berdasarkan dari Sulalatus Salatin, menyebutkan bahwa adanya keterkaitan dengan Kesultanan Melayu Melaka dengan Kampar. Kemudian itu juga di sebut Sultan Melaka terakhir, Sultan Mahmud Shah setelah jatuhnya bintang tahun 1526 ketangan Portugis, melarikan diri ke Kampar. Dalam atatan Portugal bahwa disebutkan Kampar pada waktu itu telah dipimpin oleh seorang raja, yang juga memiliki hubungan dengan penguasa Minangkabau. Thomas Dias dalam ekspedisinya kepedalaman Minangkabau tahun 1684, menyebutkan bahwa ia

menelusuri sungai Siak kemudian sampailah pada waktu kawasan, lalu pindah melanjutkan perjalanan darat menuju Sungai Kampar. Dalam perjalanan tersebut ia berjumpa dengan penguasa setempat dan meminta izin menuju Pagaruyung.

Begitulah awal sejarahnya kabupaten Kampar yang Beribu Kota Bangkinang di Provinsi Riau.

B. Geografis Kabupaten Kampar

Secara geografis kabupaten Kampar dengan luas daratan lebih kurang 27.908,32 km² merupakan daerah yang terletak antara 1° 00'40" Lintang Utara Sampai 0° 27'00" Lintang selatan dan 100° 10'28'30"-101° 14'30" Bujur Timur. Ada pun batas-batas daerah kabupaten Kampar sebagai berikut :

❖ Batas Wilayah

Utara	Kabupaten Rokan Hulu dan Kabupaten Bengkalis
Selatan	Kabupaten Kuantan Singingi
Barat	Kabupaten Lima Puluh Kota
Timur	Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak Dan Kabupaten Pelalawan

Kabupaten Kampar dilalui oleh dua buah sungai besar dan beberapa sungai kecil, di antaranya sungai Kampar yang panjangnya sekitar lebih kurang 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 143 meter. Di seluruh bagian sungai ini termasuk kabupaten Kampar yang terdiri dari kecamatan XIII koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang barat, Kampar, Siak, Hulu, dan Kampar kiri. Kemudian sungai siak

bagian hulu yang panjangnya sekitar lebih kurang 90 km dengan kedalaman rata-rata 8-12 m yang melintasi kecamatan tapung. Sungai-sungai besar yang terdapat di kabupaten Kampar ini sebagian masih berfungsi baik sebagai sarana perhubungan, sumber air bersih, budi daya ikan, maupun sebagai sumber energy listrik.

Kabupaten Kampar secara umumnya bersifat tropis, dengan suhu minimum terjadi pada bulan November dan desember yaitu sebesar 21 °C. Suhu maksimum terjadi pada bulan juli dengan temperature 35 ° C. Jumlah hari hujan pada tahun 2009, yang terbanyak adalah disekitar Bangkinang Seberang dan Kampar kiri.

A. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kampar:

“Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Tertib, Akurat dan Dinamis Menuju Masyarakat Maju dan Sejahtera ”.

Guna mewujudkan Visi Tersebut terdapat beberapa misi yang dijalankan yakni: "Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat dalam Bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil"

Dengan menganalisa permasalahan yang disandingkan terhadap Visi Misi Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka diperoleh gambaran isu strategis sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas sumberdaya aparatur terutama Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memberikan pelayanan publik dan menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam Tertib Administrasi Kependudukan perlu dilakukan secara

terus menerus kegiatan bimbingan dan pelatihan serta sosialisasi tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan.

2. Peningkatan pemanfaatan Teknologi Informasi SIAK.
3. Meningkatkan Kerja samadengan pihak berwenang dalam penyuksesan pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

B. Keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Keberadaan sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Penempatan sumber daya aparatur yang sesuai dengan kemampuan makin membuat pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Demikian juga halnya dengan keberadaan sumber daya aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dimana latar belakang pendidikan pegawai di lingkungan organisasi tersebut sangat beragam.

1. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu faktor untuk menilai kemampuan dan latar belakang akademik seorang aparatur, melalui pendidikan yang dimiliki seorang aparatur dapat menunjang etos kerja dan profesionalisme dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi. Untuk lebih jelas tentang tingkat pendidikan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.1 : Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SLTA	14	23,80
2	Diploma III (D 3)	12	28,57
3	Sarjana (S1)	17	34,92
4	Pasca Sarjana (S2)	8	12,70
	Jumlah	51	100,00

Sumber Data : Disdukcapil Kabupaten Kampar Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yaitu dengan jenjang pendidikan SLTA sebanyak 14 orang atau 23,80 %. Untuk jenjang pendidikan Diploma III (D3) sebanyak 12 orang atau 28,57 %. Untuk Jenjang pendidikan Sarjana (S1) sebanyak 17 orang atau 34,92 %. Sedangkan untuk Pasca Sarjana (S2) sebanyak 8 orang atau 12,70 %.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dikatakan baik, karena sebagian besar pegawai dengan tamatan Sarjana (S1) yakni sebanyak 17 orang atau 34,92 %.

2. Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja merupakan salah satu indikator yang dijadikan tolak ukur dalam kenaikan pangkat seseorang pegawai, makin lama masa kerja pegawai maka makin

matang pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewajiban dan kewenangannya. Masa kerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV. 2: Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

No	Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1	1 s/d 2 Tahun	10	19,05
2	2 s/d 3 Tahun	21	49,20
3	3 Tahun keatas	20	31,75
	Jumlah	51	100,00

Sumber Data : Disdukcapil Kabupaten Kampar Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat keadaan pegawai berdasarkan masa kerja pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Kampar yaitu dengan masa kerja 1 s/d 2 Tahun sebanyak 10 orang atau 19,05 %, masa kerja 2 s/d 3 Tahun sebanyak 21 orang atau 49,20 %, sedangkan dengan masa kerja 3 Tahun keatas sebanyak 20 orang atau 31,75 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan masa kerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dikatakan cukup baik, karena kematangan pegawai dalam melaksanakan kewajiban dan kewenangannya salah satunya dilihat dari masa kerja yakni 2 s/d 3 Tahun sebanyak 21 orang atau 49,20 %.

3. Berdasarkan Pangkat/Golongan

Implikasi logis dari penguasaan tingkat pendidikan dan masa kerja pegawai adalah pangkat/golongan, karena setiap orang yang berkerja pasti mengharapkan imbalan yang setimpal dengan jasa yang telah diberikan. Untuk lebih lanjut mengenai pangkat/golongan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.3 : Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	Persentase
1	II/a – II/d	11	22,38
2	III/a – III/ d	17	28,57
3	IV/a – IV/b	6	4,22
4	THL	17	28,57
	Jumlah	51	100,00

Sumber Data : Disdukcapil Kabupaten Kampar Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat keadaan pegawai berdasarkan pangkat/golongan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yaitu dengan pangkat/golongan II/a – II/d sebanyak 11 orang atau 22,38 %, pangkat/golongan III/a – III/d sebanyak 17 atau 28,57 % dan pangkat/golongan IV/a – IV/b sebanyak 6 orang atau 4,22 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemberian imbalan dan kenaikan pangkat/golongan pegawai yang layak dikatakan cukup baik yang dilihat dari pangkat/golongan pegawai yakni III/a – III/d sebanyak 17 orang atau 28,57 %.

4. Berdasarkan Umur

Selain tingkat pendidikan, masa kerja dan pangkat/golongan, keadaan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat pula ditinjau dari tingkat umur, karena umur merupakan faktor yang turut mempengaruhi cara berpikir dan bertindak dalam setiap pelaksanaan aktivitas atau tugas pegawai. Untuk lebih jelas tingkat umur pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV. 4 : Keadaan Pegawai Berdasarkan Umur pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20 s/d 30 Tahun	6	9,52
2	31 s/d 40 Tahun	23	52,38
3	41 s/d 50 Tahun	13	23,80
4	51 Tahun keatas	9	14,28
	Jumlah	51	100,00

Sumber Data : Disdukcapil Kabupaten Kampar Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat keadaan pegawai berdasarkan umur pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar cukup potensial yakni umur 20 s/d 30 Tahun sebanyak 6 orang atau 9,52 %, umur 31 s/d 40 Tahun sebanyak 23 orang atau 52,38 %, umur 41 s/d 50 Tahun sebanyak 13 orang atau 23,80 % dan dengan umur 51 Tahun keatas sebanyak 9 orang atau 14,28 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan umur cukup baik, karena kematangan cara

berpikir dan bertindak dalam pelaksanaan aktivitas dan tugas pegawai salah satunya ditentukan berdasarkan umur yang dilihat dari umur 31 s/d 40 Tahun sebanyak 23 orang atau 52,38 %.

5. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin dapat juga menjadi salah satu tolak ukur dari kemampuan atau ketekunan seseorang atau kelompok masyarakat dalam menyelesaikan suatu tugas dan kewenangannya. Karena pada umumnya kemampuan dan ketekunan antara laki-laki dan perempuan mempunyai perbedaan misalnya bagi laki-laki terkesan lebih tegas dan cekatan sedangkan perempuan terkenal dengan lebih ulet dan tekun. Untuk mengetahui perbedaan jumlah jenis kelamin pegawai dapat dilihat tabel berikut ini :

Tabel IV. 5 : Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	26	57,14
2	Perempuan	25	42,86
	Jumlah	51	100,00

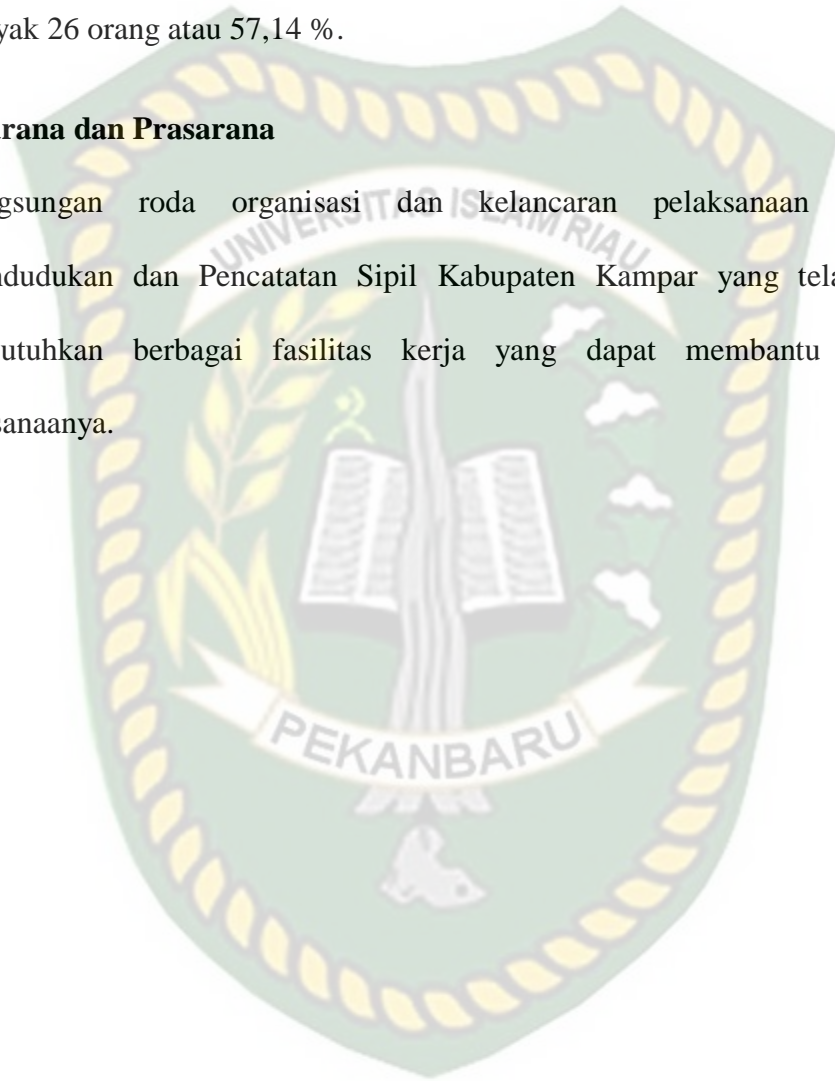
Sumber Data : Disdukcapil Kabupaten Kampar Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yaitu jumlah jenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang atau 57,14 % sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang atau 42,86 %. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa berdasarkan jenis kelamin pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar jenis kelamin laki - laki yang mendominasi yaitu sebanyak 26 orang atau 57,14 %.

C. Sarana dan Prasarana

Kelangsungan roda organisasi dan kelancaran pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang telah ditentukan, membutuhkan berbagai fasilitas kerja yang dapat membantu mempercepat pelaksanaannya.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuisisioner yang disebarkan oleh penulis yang berisikan mengenai nama, umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden dari Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Untuk masyarakat yang berada di kabupaten Kampar berisikan nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan. Untuk lebih jelasnya mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini sebagai berikut :

1. Pendidikan Responden

Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin matang pola pikir seseorang dalam berbuat dan bertingkah laku dalam mengambil keputusan dalam rangka melaksanakan suatu pekerjaan. Pendidikan merupakan suatu usaha seseorang dalam rangka memberikan pengembangan terhadap pola pikir orang lain dalam memahami dan menilai sesuatu dimana dari tingkat pendidikan kita akan mengetahui kemampuan seseorang yang cenderung akan mempengaruhi pola pikir serta tingkah laku setiap orang. Pendidikan tidak bisa didapat begitu saja melainkan melalui beberapa tahapan-tahapan baik dari sekolah, lingkungan maupun dari keluarga.

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar mengenai tingkat pendidikan ini, maka dapat dilihat tingkat pendidikan pegawainya adalah sebagai berikut :

Tabel V.1 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SLTP	-	-
3.	SLTA	1	20%
4.	Diploma	-	-
5.	Strata 1	3	60%
6.	Strata 2	1	20%
7.	Strata 3	-	-
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019

Dari data tabel diatas bahwa diketahui untuk identitas responden dilihat dari tingkat pendidikan terdiri dari berbagai tingkatan, dapat dilihat bahwa jenjang pendidikan bagi pegawai dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar menunjukkan bahwa pada tabel di atas responden berpendidikan SLTA sebanyak 1 orang atau sama dengan 20%, tingkat pendidikan Strata 1 sebanyak 3 orang atau sama dengan 60%, sedangkan tingkat pendidikan Strata 2 sebanyak 1 orang atau sama dengan 20%.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa untuk identitas responden jika dipandang dari tingkat pendidikan maka menjadi beragam mulai dari perguruan tinggi hingga terendah, namun jika dilihat dari tabel diatas, tingkat pendidikan pegawai terbilang memadai untuk kategori terpelajar dan terdidik. Oleh karena itu diharapkan para pegawai dapat bekerja sebaik mungkin melaksanakan tugas dan fungsinya dengan efektif dan penuh rasa tanggung jawab.

Maka dari itu karena tingkat pendidikan para pegawai ini bisa dikatakan terdidik dan terpelajar maka diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik lebih bagus lagi untuk kedepannya

Tabel V.2 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	-	-
2.	SLTP	4	20%
3.	SLTA	7	35%
4.	Diploma	-	-
5.	Strata 1	7	35%
	Strata 2	2	10%
	Strata 3	-	-
	Jumlah	20	100 %

Sumber : Data Olahan penulis, 2019

Dari data tabel diatas bahwa diketahui untuk identitas responden dilihat dari masyarakat yang mengurus Akta kematian tabel diatas responden berpendidikan SLTP sebanyak 4 orang atau dengan persentase 20% dan SLTA sebanyak 7 orang dengan persentase 35% Strata 1 7 atau sama dengan persentase 35% sedangkan tingkat pendidikan strata 2 sebanyak 2 orang atau sama dengan 10%

Dari tabel diatas dapat dikatakan yang penulis tarik menjadi sampel cukup terpelajar sehingga diharapkan dapat memberikan jawaban benar dan berbobot untuk penelitian ini

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pria dan kelamin wanita jenis kelamin juga mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan di dalam bekerja dimana pria lebih emosional dari pada wanita.

Untuk mengetahui lebih jelasnya mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat kita lihat tabel sebagai berikut:

Tabel V.3 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Laki-laki	1	80%
2.	Perempuan	4	20%
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2018

Dari tabel diatas di ketahui bahwa jumlah responden pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lingga di lihat dari jenis kelamin yaitu untuk jenis kelamin Perempuan lebih mendominasi jumlahnya dari pada perempuan untuk jenis kelamin sebanyak 4 orang dengan persentase 80%, dan jenis kelamin laki sebanyak 1 orang dengan persentase 20%

Berdasarkan tabel diatas jenis kelamin Perempuan memdominasi pada responden pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar,hal ini tidak ada perbedaan,dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Tabel V.4 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Menurut Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	2	3	4
1.	Laki-laki	16	80%
2.	Perempuan	4	20%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019

Dari tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden masyarakat dilihat dari jenis kelamin yaitu laki-laki 16 atau dengan persentase 80% sedangkan perempuan sebanyak 4 orang dengan persentase 20%

3. Tingkat umur

Usia merupakan suatu tingkat kematangan pikiran seseorang dalam rangka mengambil keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan. Seperti di ketahui bahwa pegawai yang lebih tua umurnya akan lebih bijaksana dalam mengambil tindakan dari pegawai yang lebih muda, akan tetapi tidak dapat di pungkiri juga bahwa lebih tua umur seseorang maka kemampuan fisiknya akan lebih cepat mengalami kelelahan dalam melakukan pekerjaan jika di dibandingkan dengan pegawai lebih muda. Untuk itu di perlukan mengetahui data tingkat umur responden yang ada sehingga dapat membantu mendapatkan hasil yang relevan untuk lebih jelas mengenai hal tersebut maka dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5 : Distribusi Jumlah Responden Pegawai Menurut Tingkat Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase(%)
1	2	3	4
1.	20-30	3	60%
2.	31-40	2	40%
3.	41-50	-	-
Jumlah		5	100%

Sumber : Data Olahan Kuisisioner 2019

Berdasarkan tabel diatas di ketahui untuk bahwa indentitas responden jika di pandang dari tingkat umur maka menjadi beragam. Untuk usia 20-30 tahun berjumlah 3 orang dengan bersentase 60% usia 31-40 tahun berjumlah 2 orang dapat di

simpulkan data disribusi responden pegawai menurut tingkat umur di dominasi pada umur 20-30

Tingkat umur mempengaruhi produktivitas masing masing pegawai, oleh karena itu di harapkan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten lingga mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaiknya dan memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Karena tingkat umur mempengaruhi kualitas kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dapat di ketahui pegawai yang memiliki umur lebih mudah jauh dan cepat tanggap terhadap sesuatu.

Tabel V.6 : Distribusi Jumlah Responden Masyarakat Menurut Tingkat Umur.

No	Umur	Jumlah	Persentase(%)
1	2	3	4
1.	20-30	3	15%
2.	31-40	6	30%
3.	41-50	11	55%
Jumlah		20	100%

Sumber : Data Olahan Kuisisioner 2018

Berdasarkan tabel diatas di ketahui bahwa untuk indentitas responden jika dipandang dari tingkat umur maka menjadi beragam untuk usia 20-30 berjumlah 3 orang dengan persentase 15% dan usia 31-40 berjumlah 6 orang dengan persentase 30%. Sedangkan umur 41-50 sebanyak 11 dengan persentase 55% Dapat di simpulkan data distribusi responden masyarakat menurut tingkat umur di dominasi pada umur 41-50 tahun.

Dalam hal ini reponden masyarakat rata-rata 41 tahun keatas tentu dapat di harapkan memberi jawaban yang lebih objektif .

B. Impelementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Akta Kematian)

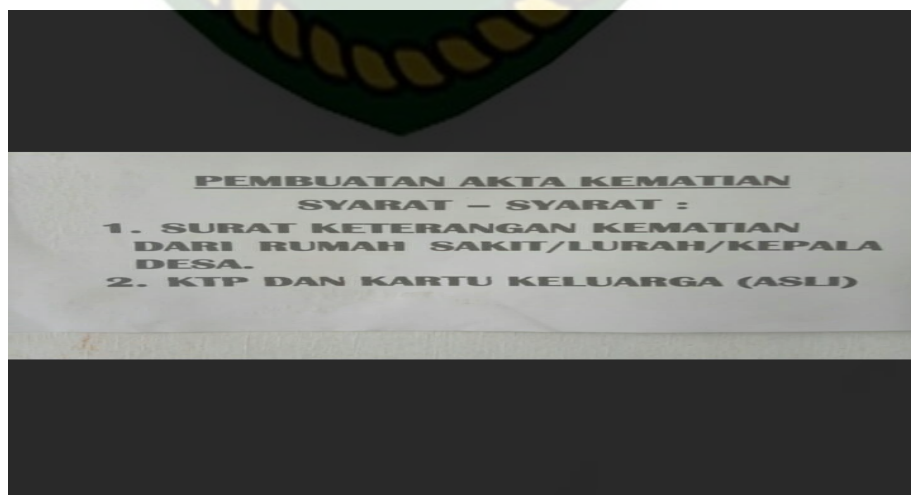
Hasil dari penelitian ini adalah ingin melihat pelayanan penerbitan atau proses pelayanan pengurusan akta kematian yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Untuk melihat standar pelayanan penerbitan akta kematian penulis menggunakan indikator: Persyaratan, Prosedur,Waktu,Biaya tarif,Produk dan Penanganan pengaduan.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat dokumen atau barang yang harus di penuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus di penuhi dalam proses penyeenggaraan sesuai dengan ketentuan

Persyaratan Akta Kematian

1. Surat keterangan kematian dari rumah sakit/lurah/kepala desa
2. KTP dan kartu Keluarga (Asli)



Tabel V.7: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai untuk indikator Persyaratan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	pemeriksaan syarat dan kelengkapan	4	1	0	5
2	Pemeriksaan oleh petugas persyaratan yang dibawa	2	3	0	5
3	proses kelengkapan persyaratan	1	3	1	5
Jumlah		7	7	1	15
Rata-rata		2	2	0	5.00
Persentase		47%	47%	7%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dari tabel diatas di ketahui jawaban responden pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar untuk indikator persyaratan dan item penilaian pemeriksaan syarat dan kelengkapan yang menjawab baik ada 4 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 1 orang sedangknn untuk item penilain pemeriksaan oleh petugas persyaratan yang dibawa yang menjawab baik berjumlah 2 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 3 orang dan item penilain proses kelengkapan peryaratan yang menjawab baik berjumlah 1 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 3 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang

dari keseluruhan jawaban responden untuk semua item penilain yang menjawab baik 2 orang dengan persentase 47 % sedangkan yang menjawab cukup

baik 2 orang dengan persentase 47% dan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang dengan persentase 7%

maka dapat di simpulkan jawaban responden pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar mengenai persyaratan pengurusan akta kematian pada kategori Baik.

Tabel V.8: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat untuk indikator Persyaratan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	pemeriksaan syarat dan kelengkapan	11	6	3	20
2	Pemeriksaan oleh petugas persyaratan yang dibawa	16	2	2	20
3	proses kelengkapan persyaratan	9	8	3	20
Jumlah		36	16	8	60
Rata-rata		12	5	3	20.00
Persentase		60%	27%	13%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019

Dari tabel diatas di ketahui jawaban responden masyarakat kabupaten Kampar dalam pelayanan akta kematian untuk indikator persyaratan pengurusan Akta kematian. Untuk item penilain pemeriksaan syarat dan kelengktan pengurusan akta kematian yang menjawab baik berjumlah 11 orang masyarkat menilai bahwa pemriksaan kelengkapan persyaratn pengurusan akta kematian sudah baik.sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 6 orang hal ini dikarenakan masyarakat

menilai pegawai lamban dalam pemeriksaan persyaratan akta kematian dan yang menjawab kurang baik berjumlah 3 orang

Selanjutnya untuk item penilain Pemeriksaan oleh petugas persyaratan yang dibawa yang menjawab baik berjumlah 16 orang masyarakat pegawai sudah benar mengecek berkas persyaratan akta kematian yang menjawab cukup baik 2 orang sedangkan yang menjawab kurang baik 2 orang

Dan untuk item penilain proses kelengkapan persyaratan yang menjawab baik berjumlah baik 9 orang sedangkan yang menjawab cukup Baik berjumlah 8 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 3 orang

Dari keseluruhan jawaban responden masyarakat untuk indikator persyaratan yang menjawab Baik 12 orang dengan persentase 60% sedangkan yang menjawab cukup baik 27% dan yang menjawab kurang baik berjumlah 13 orang dengan persentase 13%

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 20/05 2019 Jam 10:27 Wib bersama Kepala Seksi Bidang Pencatatan sipil bersama bapak Amri yudo diruang kerjanya.penulis mengajukan pertanyaan mengenai pemeriksaan syarat dan kelengkapan .

“sejauh ini untuk permeriksaan syarat dan kelengkpan akta kematian sudah kami laksanakan sesuai perosedur dan dilakukan dengan baik dan benar .mengenai persyaratan yang belum dilangkapi pemohon kmai suruh lenkapi baru akan bisa di proses.petugas tidak akan memproses persyaratan yang belum lengkap karna persyaratan untuk akta kematian ini tidak banyak.

Berdasarkan observasi penulis pada tanggal 20 Mei 2019 dilapangan mengenai persyaratan pengurusan akta kematian sudah jelas dan publikasikan kemasyarakat sedangkan untuk pemeriksaan persyartan pegawai sangat teliti dalam memeriksa, ketika di dapatkan persyaratan pengurusan akta kematian kurang lengkap maka pegawai mengembalikan berkas untuk di lengkapi pemohon. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan berdasarkan kusioner wawancara dan observasi penulis di lapangan untuk indikator persyaratan berada pada Kategori **Baik**

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan untuk mendapatkan hasil tanggapan responden mengenai indikator prosedur pelayanan dalam penelitian

Prosedur Pelayanan Akta Kematian

7. Berkas diverifikasi oleh petugas
8. Jika telah lengkap akta kematian di cetak oleh operator lalu di tulis dalam buku register
9. Akta kematian divalidasi oleh kepala seksi perubahan status anak dan kematian serta kepala bidang pencatatan sipil
10. Akta kematian ditangani Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil.
11. Pemohon mendapatkan akta kematian.

Tabel V.9: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai Prosedur

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	ketetapan pegawai	1	4	0	5
2	pemberian pelayanan guna menjawab kebutuhan masyarakat	2	1	2	5

3	ketetapan pegawai dalam memeriksa berkas persyaratan permohonan	2	1	2	5
Jumlah		5	6	4	15
Rata-rata		2	2	1	5.00
Persentase		33%	40%	27%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2018.

Berdasarkan hasil jawaban responden pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar untuk indikator prosedur pelayanan Akta kematian untuk item penilaian pertama ketetapan pegawai untuk prosedur pelayanan akta kematian yang menjawab baik 1 orang hal ini pegawai menilai mereka telah menetapkan prosedur sudah baik sedang yang menjawab cukup baik ada 4 orang hal ini pegawai menilai prosdeur mereka berikan untuk pelayanan akta kematian sudah cukup baik.

Untuk item penilain pemberian pelayanan guna untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang menjawab baik ada 2 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 1 orang sedangkan yang menjawab kurang baik 2 orang pegawai

Selanjutnya item pertanyaan ketetapan pegawai dalam memeriksa berkas persyaratan pemohon yang menjawab baik ada 2 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 1 orang sedangkan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang

Dari hasil diatas dapat disimpulkan jawaban kusioner responden pegawa kategori baik

Tabel V.10: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat indikator Prosedur

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	ketetapan pegawai	9	10	1	20
2	pemberian pelayanan guna menjawab kebutuhan masyarakat	10	8	2	20
3	ketetapan pegawai dalam memeriksa berkas persyaratan permohonan	7	4	9	20
Jumlah		26	22	12	60
Rata-rata		9	7	4	20.00
Persentase		43%	37%	20%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019

Berdasarkan hasil tabel diatas bisa dilihat tanggapan responnden masyarakat untuk prosedur pengurusan Akta kematian untuk item penilain pertama ialah ketetapan pegawai dalam menjelaskan prosedur pengurusan akta kematian yang menjawab baik 9 orang hal ini masyarakat menilai prsedur penerbitan akta kematian mudah dan jelas sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dan yang menjawab kurang baik 1 orang

Selanjutnya untuk item penilain pemeberian pelayanan guna menjawab kebutuhan masyarakat yang menjawab baik berjumlah 10 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 8 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang.

Sedangkan untuk item pemilain yang ketiga yaitu ketetapan pegawai dalam memeriksa berkas persyaratan masyarakat pemohon yang menjawab baik berjumlah

7 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 4 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 9 orang

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 20/05 2019 Jam 10:27 Wib bersama Kepala Seksi Bidang Pencatatan sipil bersama bapak Amri yudo diruang kerjanya. penulis mengajukan pertanyaan baaimna prosedur pemberian pelayanan akta kematian ini

“Masyarakat sangat membutuhkan Akta kematian untuk masih terlibat hutang di bank. ahli waris sangat membutuhkan akta kematian untuk melunasi sedangkan untuk masyarkat istri dan suaminya meninggal membutuhkan akta kematian untuk syarat menikah lagi”

Untuk hasil observasi penulis dilapangan mengenai prosedur penerbitan akta kematian sudah berjalan dengan standar prosedur pelayanan hal ini ketika pemohon yang belum melengkapi persyaratan akta kematian maka tidak akan di proses dan menunggu pemohon melenkapi persyaratan dalam pengurusan akta kematian dan baru bisa di proses oleh petugas dalam ini petugas telah melaksanakan sesuai dengan standar pelayananan

Berdasarkan hasil dari kusioner wawancara dan observasi penulis dilapangan maka dapat di simpulkan bahwa Prosedur standar pelayanan akta kematian yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabuapten Kampar berada pada kategori

Baik

3. Waktu

Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk juga pengaduan masyarakat untuk mendapatkan hasil tanggapan responden pegawai mengenai waktu penyelesaian:

Waktu penyelesaian Akta Kematian

1. Satu sampai tujuh hari pada jam kerja

Tabel V.11: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai indikator Waktu

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Waktu Penyelesaian	3	1	1	5
2	Waktu Tunggu Dan Waktu Proses	2	3	0	5
3	penerbitan akta kematian sesuai dengan waktu yang ditetapkan	2	3	0	5
Jumlah		7	7	1	15
Rata-rata		2	2	0	5.00
Persentase		47%	47%	7%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Berdasarkan tabel diatas dari indikator Waktu pelayanan penerbitan akta kematian pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar bisa dilihat tanggapan dari responden pegawai untuk indikator pelayanan. Item penilaian waktu penyelesaian yang menjawab baik berjumlah 3 orang sedang yang menjawab cukup baik 1 orang sedangkan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang

Selanjutnya untuk item penilaian waktu tunggu dan waktu proses yang menjawab baik berjumlah 2 orang yang menjawab cukup baik berjumlah 3

orang dalam hal ini pegawai menilai waktu tunggu dan proses yang mereka berikan pada pemohon akta kematian cukup baik

Sedangkan untuk item penilai penerbitan akta kematian sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan yang menjawab baik berjumlah 2 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 3 orang

Berdasarkan hasil kuasiner tanggapan responden pegawai untuk waktu penerbitan akta kematian pada kategori Baik

Tabel V.12: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat untuk indikator Waktu

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Waktu Penyelesain	10	7	3	20
2	Waktu Tunggu Dan Waktu Proses	6	10	4	20
3	penerbitan akta kematian sesuai dengan waktu yang di tetapkan	3	10	7	20
Jumlah		19	27	14	60
Rata-rata		6	9	5	20.00
Persentase		32%	45%	23%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dari tabel diatas dapat di ketahui untuk indikator Waktu penyelesaian penerbitan akta kematian tanggapan dari responden masyarakat untuk item waktu penyelesaian yang menjawab baik 10 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 7 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 3 orang berarti masyarakat menilai waktu penyelesaian penerbitan akta kematian pada kategori baik

Selanjutnya untuk item penilain waktu tunggu dan waktu proses yang menjawab baik berjumlah 6 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang sedangkan yang menjawab kurang baik berjumlah 4 orang. Berdasarkan dari jwaban responden untuk item penilain tunggu berada pada kategori baik

Sedangkan untuk item penilain penerbitan akta kematian sesuai waktu yang telah di tetapkan yang menjawab baik berjumlah 3 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 7 orang dapat disimpulkan untuk iten penilain ini pemohon menilai sudah cukup baik

Berdasarkan keseluruhan jawaban responden masyarkat yang menjawab baik 6 orang dengan persentase 32% sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 9 orang dengan persentase 45% dan yang menjawab kurang Baik 5 orang dengan persentase 23%

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 20/05 2019 Jam 10:27 Wib bersama Kepala Seksi Bidang Pencatatan sipil bersama bapak Amri yudo diruang kerjanya.penulis mengajukan pertanyaan bagaimana waktu penyelesain akta kematian

“Menurut saya penerbitan akta kematian itu sudah sesuai waktu sekitar 7 hari cuman kalo dia mengantar hari senin dan hari rabu biasa di ambil dan hal ini bergantung lagi adanya kepala dinas dan paling lambat 7 hari, mengenai tanggpan pemohon mengenai waktu yang di tetapkan, namanya pemohon ketika mereka perlu baru mengurus dan ingin cepat semuanya,kalo kami bisa kerjakan dengan cepat kami kerjakan”

Berdasarkan hasil observasi dilapangan mengenai waktu pelayamam yang telah di tetapkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar paling

lambat pengurusan akta kematian 7 hari tapi menulis mendapatkan informasi dari masyarakat sering melebihi waktu yang telah di tetapkan sampai 14 hari kerja.

Berdasarkan hasil kusioner, wawancara dan observasi penulis dilapangan mengena waktu penylesain penerbitan akta kematian dalam standar pelayanan pada kategori Cukup Baik

4. Biaya Pelayanan

Biaya atau tariff pelayanan termasuk rincian yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan untuk dapat melihat tanggapan responden mengenai indikator biaya pelayanan

Biaya Pelayanan

1. Gratis

Tabel V.13: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai indikator biaya/tarif

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	biaya sesuai peraturan	1	1	3	5
2	pematokan biaya	1	4	0	5
3	biaya yang di keluarkan	2	2	1	5
Jumlah		4	7	4	15
Rata-rata		1	2	1	5.00
1		2	3	4	5
Persentase		27%	47%	27%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dari tabel diatas dapat diketahui mengenai indikator biaya / tarif tanggapan responden pegawai untuk item penilain biaya sesuai peraturan yang menjawab baik

berjumlah 1 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 1 orang sedangkan yang menjawab kurang baik 3 orang berdasar hasil dari item penilain pegawai menyatakan biaya /tariff akta kematian tidak sesuai dengan peraturan

Selanjutnya untuk item penilain pematokan biaya yang menjawab baik 1 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 4 orang

Sedangkan untuk item penilain biaya yang di keluarkan yang menjawab baik 2 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 2 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 1 orang

Berdasarkan hasil tanggapan kusioner dari responden pegawai untuk biaya dan tarif berada pada kategori Cukup Baik

Tabel V.14: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat untuk indikator biaya/tarif

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	biaya sesuai peraturan	11	7	2	20
2	pematokan biaya	11	5	4	20
3	biaya yang di keluarkan	11	6	3	20
Jumlah		33	18	9	60
Rata-rata		11	6	3	20.00
Persentase		55%	30%	15%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2018.

Dari hasil diatas bisa kita lihat tanggapan responden masyarakat mengenai indikator biaya/tariff untuk item penilain biaya sesuai dengan peraturan yang

menjawab baik 11 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 7 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 2 orang.

Selanjutnya untuk item penilain pematokan biaya yang menjawab baik berjumlah 11 orang sedngkan yang menjawab cukup baik 5 orang dan yang menjawab kurang baik berjumlah 4 orang disini penulis melihat masih adanya pemtoker biaya dalam penerbitan akta kematian padahal biaya administrasi kependudukan sudah gratis

Untuk item penilain biaya yang di keluarkan yang menjawab baik 11 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 6 orang dan yang menjawab kurang baik pada item penilain biaya yang dikeluarkan berjumlah 3 orang

Dari keseluruhan tanggapan reponden masyarakat mengenai biaya/tariff pengurusan akta kematian yang menjawab baik 11 orang dengan persentase 55% sedangkan yang menjawab cukup baik 6 orang dengan persentase 30% dan yang menjawab kurang baik berjumlah 3 orang dengan persentase 15%

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 20/05 2019 Jam 10:27 Wib bersama Kepala Seksi Bidang Pencatatan sipil bersama bapak Amri yudo diruang kerjanya.penulis mengajukan pertanyaan bagaimana biaya/tariff akta kematian sesudah sesuai peraturan

“Masalah biaya kalo dulu ada perturan daerah untuk biaya administrasi tapi sekarang sudah mengacu pada peraturan menteri langsung untuk administrasi kependudukan sudah gratis alias free tidak ada lagi biaya ini biaya itu”

Berdasarkan observasi penulis dilapangan untuk biaya pelayanan akta kematian sudah gratis hal ini mengacu pada UU NO 24 Tahun 2013 Seperti di ketahui pembuatan akta kematian diatur dalam undang –undang nomor 24 tahun 2013 mengenai administrasi kependudukan pada pasal 79 A di tegaskan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan termasuk akta kematian tidak di pungut biaya. Tapi kenyataan di lapangan asih adanya jawaban responden masyarakat mengenai biaya yang tidak sesuai dengan peraturan dan adanya pematokan biaya dan juga adanya biaya yang di keluarkan untuk mengurus akta kematian hal ini di akibatkan masih adanya oknum calo yang memanfaatkan perlu cepatnya dari masyarakat.

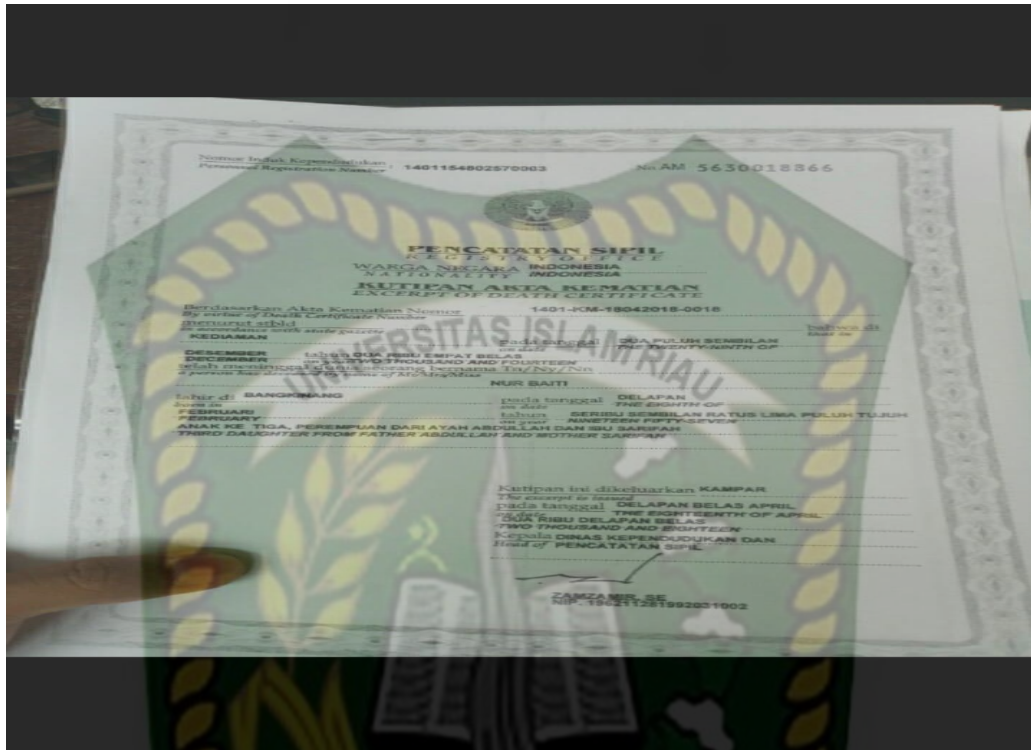
Berdasarkan hasil dari kusioner,wawancara dan observasi di lapangan untuk biaya/tariff pada kategori kurang baik hal ini di karena masih adanya oknum-oknum calo yang mematokan biaya dalam pengurusan akta kematian.

5. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan untuk mngetahui hasil tanggapan responden mengenai produk pelayanan untuk implementasi pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar (studi kasus pelayanan aktA keamatan)

Produk Pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab kampar

1. Akta Kematian



Tabel V.15: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai indikator Produk Pelayanan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	penerima akta kematian	4	1	0	5
2	data dalam akta kematian sesuai dengan identitas pemohon	5	0	0	5
3	penilaian kepuasan masyarakat	2	1	2	5
Jumlah		11	2	2	15
Rata-rata		4	1	1	5.00
Persentase		73%	13%	13%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dilihat dari tabel diatas tanggapan responden pegawai mengenai indikator produk pelayanan untuk item penilain penerima akta kematian yang menjawab baik 4 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 1 orang. Selanjutnya untuk item penilain data dalam akta kematian sesuai dengan identitas pemohon yang menjawab baik berjumlah 5 orang sedangkan yang menjawab cukup baik tidak ada

Sedangkan untuk item penilain kepuasan masyarakat untuk produk akta kematian yang menjawab baik 2 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 1 orang sedangkan yang menjawab kurang baik 1 orang

Hasil dari jawaban responden pegawai keseluruhanya untuk indikator produk pelayanan yang menjawab baik 4 orang dengan persentase 73% yang menjawab cukup baik orang dengan persentase 13% yang menjawab kurang baik 1 orang dengan persentase 13% jadi dapat di simpulkan untuk indikator produk pelayana pada kategori baik

Tabel V.16: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat indikator Produk Pelayanan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	penerima akta kematian	8	10	2	20
2	data dalam akta kematian sesuai dengan identitas pemohon	6	11	3	20
3	penilaian kepuasan masyarakat	10	7	3	20
Jumlah		24	28	8	60
Rata-rata		8	9	3	20.00
Persentase		40%	47%	13%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dari tabel diatas di ketahui hasil tanggapan responden masyarakat untuk indikator produk Pelayanan dari item penilain penerimaan akta kematian yang menjawab baik 8 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 10 orang dan yang menjawab kurang baik 2 orang

Selanjutnya data dalam akta kematian sesuai dengan identitas pemohon yang menjawab baik 6 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 11 orang dan yang menjawab kurang baik 3 orang

Sedangkan item penilain masyarakat terhadap kepuasan atas produk pelayanan yang menjawab baik 10 orang sedang yang menjawab cukup baik 7 orang dan yang menjawab kurang baik 3 orang

Berdasarkan hasil keseluruhan jawaban responden untuk indikator produk pelayanan yang menjawab baik 8 orang dengan persentase 40% dan yang menjawab cukup baik 9 orang dengan persentase 47% dan yang menjawab kurang baik 3 orang dengan persentase 13%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 20/05 2019 Jam 10:27 Wib bersama Kepala Seksi Bidang Pencatatan sipil bersama bapak Amri yudo diruang kerjanya.penulis mengajukan pertanyaan produk pelayanan sesuai dengan identitas pemohon

‘Mengenai produk pelayanan akta kematian kami selaku dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar menyuruh dulu mereka selaku pemohon mengecek data identitas mereka biar gak salah input dalam penerbitan akta kematian’

Berdasarkan hasil observasi penulis mengenai produk pelayanan khusus akta kematian sudah baik penulisan nama dan identitas pemohon tidak ada kesalahan lagi dalam pengiputan data pemohon berdasarkan dari hasil kusioner wawancara dan observasi penulis dilapangan dapat di simpulkan produk pelayanan akta kematian pada kategori baik.

6. Penanganan pengaduan

Merupakan hal yang sangat penting sebagai sarana memperbaiki kualitas kerja dalam suatu pelayanan sebuah organisasi sehingga bisa memberikan kualitas dalam sebuah organisasi semakin baik.

Penanganan pengaduan

1. www.lapor.go.id dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar
2. disdukcapil@kamparkab.go.id

Tabel V.17: Distribusi Tanggapan Responden Pegawai indikator Penanganan pengaduan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	nomor pengaduan dan saran kepada pemohon	3	2	0	5
2	petugas menerima saran yang di berikan pemohon	3	2	0	5
3	petugas menindak cepat pengaduan yang di berikan permohonan	4	0	1	5
Jumlah		10	4	1	15
Rata-rata		3	1	0	5.00
Persentase		67%	27%	7%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dari tabel diatas diketahui untuk indikator penanganan pengaduan tanggapan dari responden pegawai untuk item penilain nomor pengaduan dan saran kepada pemohon yang menjawab baik 3 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 2 orang

Selanjutnya untuk item penilain petugas menerima saran yang di berikan pemohon yang menjawab baik berjumlah 3 orang sedangkan yang menjawab cukup baik berjumlah 2 orang dan sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada

Untuk item ketiga petugas menindak cepat pengaduan yang di berikan permohonan yang menjawab baik 4 Orang sedangkan yang menjawab cukup baik tidak ada sedankan yang menjawab kurang baik 1 orang

Dapat disimpulkan jawaban responden pegawai untuk indikator penanganan pegaduan pada kategori baik

Tabel V.18: Distribusi Tanggapan Responden Masyarakat Penaganan pegaduan

NO	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	nomor pegaduan dan saran kepada pemohon	13	6	1	20
2	petugas menerima saran yang di berikan pemohon	9	7	4	20
3	petugas menindak cepat pengaduan yang di berikan permohonan	13	4	3	20
Jumlah		35	17	8	60
Rata-rata		12	6	3	20.00
Persentase		58%	28%	13%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dilihat dari tabel diatas tanggapan responden masyarakat untuk indikator penanganan pegaduan untuk item penilai nomor pengaduan dan saran kepada pemohon yang menjawab baik 13 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 6 orang dan yang menjawab kurang baik 1 orang

Selanjutnya item penilai petugas menerima saran yang di berikan permohonan yang menjawab baik 9 orang sedangkan menjawab cukup baik 7 orang sedangkan yang menjawab kurang baik 4 orang

Sedangkan untuk item penilai petugas menindak cepat pengduan yang diberikan permohon yang menjawab baik 13 orang sedangkan yang menjawab cukup baik 4 orang sedangkan yang menjawab kurang baik 3 orang

Dari keseluruhan jawaban responden untuk indiaktor penanganan pengaduan yang menjawab baik 12 orang dengan persentase 58% sedangkan yang menjawab cukup baik 6 0rang dengan persentase 28%

Berdasarkan hasil kusioner ,wawancara dan observasi dilapangan dapat disimpulkan penanganan pengaduan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipilkabupaten Kampar pada kategori baik

Selanjutnya untuk mengetahui Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatatan sipil kabupaten lingga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.19: Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

NO	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Persyaratan	2 (47%)	2 (47%)	1 (7%)	5
2	Prosedur	2 (33%)	2 (40%)	1 (27%)	5
3	Waktu Pelayanan	2 (47%)	2 (47%)	1 (7%)	5
4	Biaya/ tariff	1 (27%)	2 (47%)	1 (27%)	5
5	Produk Pelayanan	4 (74%)	1 (13%)	1 (13%)	5
1	2	3	4	5	6
6	Penanganan dan Pengaduan	3 (67%)	1 (27%)	1 (7%)	5
Jumlah		14	10	6	30
Rata-rata		2.3	1.7	1	5.00
Persentase		46%	34%	20%	100%

Sumber : Data Olahan penulis, 2019.

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari rekapitulasi tanggapan responden pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar dalam penelitian standar pelayanan pada dinas kabupaten dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar yang (Studi kasus pelayanan Akta kematian) yang menjawab baik 2.3 orang dengan persentase 46% sedangkan yang menjawab cukup Baik 1,7 orang 34% sedangkan yang menjawab kurang baik 1 orang 20%

Selanjutnya untuk mengetahui Rekapitulasi Tanggapan Responden masyarakat mengenai pelayanan Akta Kematian dapat dilihat pada tabel seb

Tabel V.20: Rekapitulasi Tanggapan Responden Masyarakat

NO	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Persyaratan	12 (60%)	5 (27%)	3 (13%)	20
2	Prosedur	9 (43%)	7 (37%)	4 (20%)	20
3	Waktu	6 (32%)	9 (45%)	5 (23%)	20
4	Biaya Tarif	11 (55%)	6 (30%)	3 (15%)	20
5	Produk Pelayanan	8 (40%)	9 (47%)	3 (13%)	20
6	Penanganan Pengaduan	12 (58%)	6 (28%)	2 (13%)	20
Jumlah		58	42	20	120
Rata-rata		9,7	7	3.3	20.00
Persentase		48.5%	35%	16.5%	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari rekapitulasi tanggapan responden Masyarakat atau pemohon dalam penelitian standar pelayanan pada dinas kabupaten dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar yang (Studi kasus pelayanan Akta kematian). yang menjawab baik 9.7 orang dengan persentase 48.5% sedangkan yang menjawab cukup Baik 7 orang 35% sedangkan yang menjawab kurang baik 3.3 orang 16.5%

Dari rekapitulasi tanggapan responden masyarakat dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden **Cukup Baik** artinya masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan akta kematian dimana masih adanya calo yang berkeliaran dan mematok biaya penerbitan akta kematian. Maksud calo disini seperti contoh masyarakat yang

ingin cepat dalam suatu pengurusan dan rela mengeluarkan uang agar pengurusan akta kematian cepat selesai

C. Hambatan Dalam Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi Kasus Akta Kematian)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diatas , maka penulis melihat ada beberapa hambatan atau persoalan adalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pendidikan dan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pegawai dianggap kurang cakap dalam menjalankan tugasnya sehingga mempengaruhi jalannya proses pelayanan yang lama diselesaikan.
2. Kurangnya pengawasan pimpinan dalam memberikan pengawasan terhadap kinerja pegawainya karena dilapangan banyak pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur yang ada.
3. Kurangnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pegawai kurang menguasai prosedur pelayanan yang seharusnya sudah menjadi makanan sehari- hari.
4. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengurus akta kematian jauh-jauh hari dan masyarakat mengurus akta kematian bila di butuhkan saja.

5. Masih kurang sarana dan prasarana yang memadai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar hal ini juga di keluh pegawai dalam hasil wawancara penulis



BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian beserta saran yang dapat penulis kemukakan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis tentang Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi kasus Pelayanan Akta kematian) , maka penulis mengambil kesimpulan:

Impelementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar (Studi kasus Pelayanan Akta kematian) adalah Pesyaratan pengurusan akta kematian sudah jelas dan di publikasikan kepada masyarakat atau pemohon. Prosedur pelayanan Akta Kematian sudah dilaksanakan dengan ketentuan yang berlaku untuk membuat pelayanan awal dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Waktu penyelesaian sudah dilakukan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan dalam peraturan daerah dengan waktu pelayanan lain yang ditetapkan. Biaya pelayanan sudah disesuaikan dengan aturan yang ada dengan biaya pelayanan gratis.akan tetapi masih banyak nya calo yang mematok biaya dalam pengurusan Produk pelayanan meliputi pelayanan akta keamtian yang di berikan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten

Kampar sudah sesuai ketentuan Penangan dan pengaduan sudah di proses sangat cepat.

B. Saran

Ada beberapa saran dari penulis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Kepada stakeholder Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar agar dapat meningkatkan lagi kemampuan pegawainya dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang lebih intensif agar pegawai mampu menjalankan tugasnya dengan baik.
2. Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar agar memberikan pengawasan terhadap kinerja pegawai agar dapat diperoleh pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Kepada seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar beserta pegawai agar dapat saling bekerja sama dan menguasai mekanisme pelayanan yang ada sehingga kedepan tidak menghambat jalannya pelayanan yang diberikan.
4. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar agar membuat program pelayanan Jemput Bola untuk pengurusan Akta kematian
5. Kepada pemerintah Kabupaten Kampar agar memperbaiki sarana dan prasarna yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar agar lebih memadai.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers
- Hasibuan. Melayu. S. P. 2012. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Huda, Ni'matul. 2012. *Ilmu Negara*. Jakarta: Rajawali Pers
- Makmur. 2006. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Bandung: Cv. Indra Prahasta.
- Napitupulu ,Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: P.T. Alumni
- Nuraini, 2013. *Manajajemen Sumber Daya Manusia*. Pekanbaru, Yayasan Ainisyam.
- Ratminto , Dan Atik Septi Winarsih . 2014 . *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Siagian, P Sondang . 2006.*Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, P Sondang . 2014. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Siswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sunyanto, Danang. 2013. *Prilaku Organisasional*. Yogyakarta. CAPS
- Suwanto dan Juni Priansa, Doni. 2014. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit
- Terry, George R. 2009. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Erlangga.
- Thoha, Mifta. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Wahjono, Sentot Imam. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Winardi. 2011. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yussa, Tarmizi dan Hendy Andry. 2015. *Prilaku Etika Adminstrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Zulkifli dan Moris. 2014. *Fungsi-Fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh

Dokumentasi:

Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa. 2013. Pekanbaru: UIR Pers.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Republik Indonesia No 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau