

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN OLEH  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN  
Kuantan Singingi**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau**



**IRSAM JANUARDI**

**157310612**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**UNIVERSITA ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2019**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.....

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT diiringi shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis menyadari berkat rahmat dan hidayah Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan bentuk Skripsi yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi** sebagai salah satu syarat guna meraih gelar sarjana ilmu pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkenan membantu dengan memberikan semangat serta dorongan yang bersifat material maupun spritual terutama penulis menyampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Bapak Budi Mulianto, S.IP, M Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. Ibu Dra. HJ. Monalisa, M,Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya ditengah kesibukan, namun selalu memberikan masukan, dorongan dan saran demi memberikan konsep penelitian, sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini.
6. Ibu Dita Fisdian Adni, S. Ip. M.Ip selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan demi memberikan saran dan arahan demi menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen-Dosen Khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan semua ilmu yang dimiliki kepada penulis.
8. Terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan kepada Bapak H. M. Refendi Zukman, S.Sos, M.Si, Bapak Sony Seprison, S.H, M.Si, dan Bapak Armen Zain, SH yang telah bersedia membantu memberikan informasi dan kerjasamanya.
9. Terkhusus kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta atas kerja keras dan do'a restu yang tidak ternilai harganya yang banyak memberikan semangat, motivasi, dan limpahan kasih sayang yang tiada henti.
10. Teman seperjuangan dalam menuntut ilmu yang banyak meluangkan waktu bersama penulis dalam menyelesaikan skripsi Ganda Kurniadi,

S.IP, Kharisma Devi S.T, Andri Yuliarta, S.IP, Asril Rinaldi, S.IP, Rici Rahmawati, S.IP, Andi Septian, S.IP, Reka Yuliana, S.IP.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi karya ilmiah yang penulis kerjakan ini mendapat keridhoan dari Allah SWT, dan berguna bagi penulis sendiri serta bermanfaat bagi para pembaca dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, Amin ya Allah.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Pekanbaru, 14 Desember 2019

Penulis

**Irsam Januardi**

Npm : 157310612



## DAFTAR ISI

### PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

.....  
ii

**KATA PENGANTAR.....v**

**DAFTAR ISI..... viii**

**DAFTAR TABEL.....x**

**DAFTAR GAMBAR..... xi**

**SURAT PERNYATAAN ..... xii**

**ABSTRAK ..... xiii**

**ABSTRACT..... xiv**

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

A. Latar belakang .....1

B. Rumusan masalah.....15

C. Tujuan dan kegunaan penelitian.....16

**BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANNGKA PIKIRAN .....17**

A. Studi kepustakaan.....17

1. Ilmu pemerintahan .....17

2. Konsep pelayanan .....27

3. Konsep pelayanan publik .....33

4. Konsep kualitas pelayanan .....35

5. Konsep pelayanan prima .....43

6. Administrasi kependudukan.....48

7. Akta kematian .....49

B. Penelitian Terdahulu .....53

C. Kerangka Berfikir.....56

D. Konsep Oprasional .....57

E. Oprasional Variabel .....60

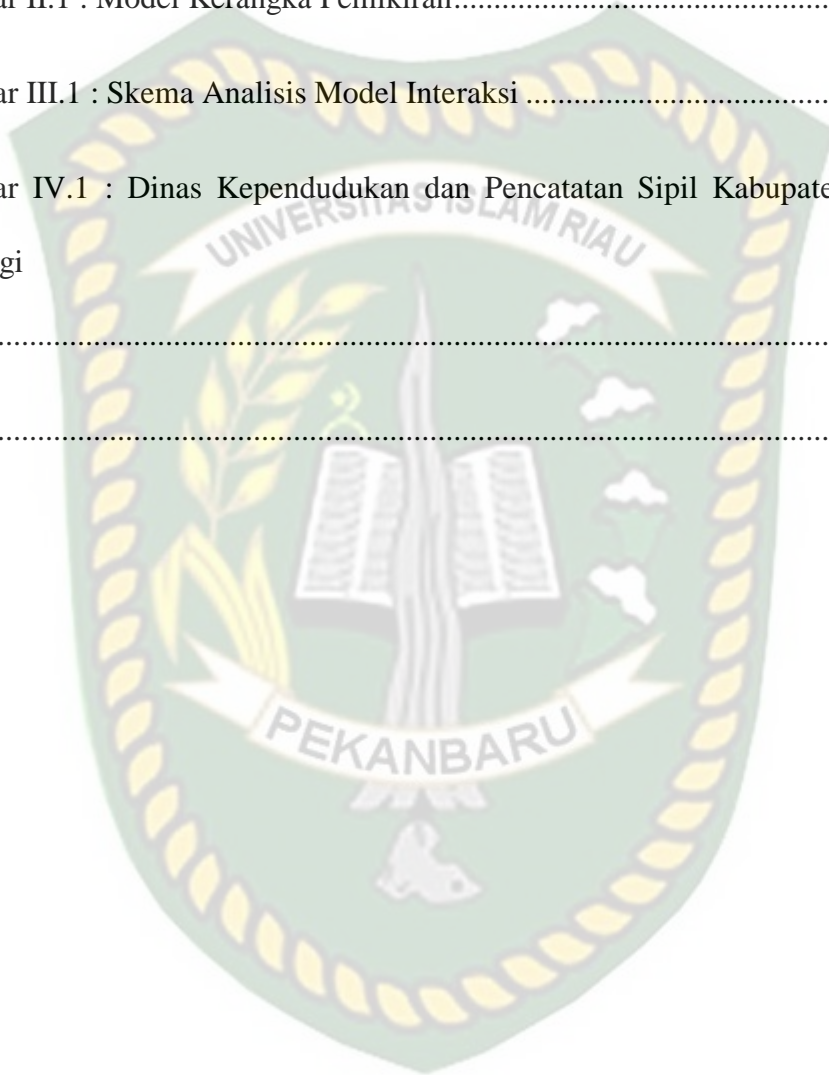
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>62</b>
A. Tipe Penelitian .....	62
B. Lokasi Penelitian.....	62
C. Key Informan / Informan .....	62
D. Teknik Penarikan Informan.....	63
E. Jenis dan Sumber Data .....	64
F. Teknik Pengumpulan Data.....	65
G. Teknik Analisis Data.....	66
<b>BAB IV TINJAWAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>68</b>
A. Profil Kabupaten Kuantan Singingi .....	68
B. Visi dan Misi Kabupaten Kuantan Singingi .....	71
C. Penduduk dan Tenaga Kerja .....	72
D. Bagan Organisasi Pemerintah Daerah.....	73
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>87</b>
A. Identitas Informan .....	87
B. Peranan Pemerintah Dalam Melaksanakan Pelayanan Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ...	90
C. Hambatan – Hambatan Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kuantan Singingi .....	114
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>115</b>
A. Kesimpulan .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
A. Sumber Buku.....	118
B. Dokumentasi .....	119
C. Jurnal.....	119

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	7
Table I.2 : Jumlah masyarakat yang mengurus administrasi akta kemmatian .....	14
Table II.1 : Penelitian Terdahulu .....	53
Table II.2 : Operasional Variiabel.....	60
Table III.1 : Informan.....	63
Table IV.1 : Luas Daerah Kabupaten Kuantan Singingi.....	69
Table IV.2 : Jumlah Desa Yang Dikabupaten Kuantan Singingi.....	70
Table IV.3 : Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk per (km <sup>2</sup> ) Menurut Kecamatan Dikabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015 .....	72
Table V.1 : Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	87
Table V.2 : Identitas Informan Berdasarkan Tingkatan Umur .....	89
Table V.3 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Standard Operating Procedure .....	10
Gambar II.1 : Model Kerangka Pemikiran.....	57
Gambar III.1 : Skema Analisis Model Interaksi .....	67
Gambar IV.1 : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi .....	
.....	
.....	
74	





## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta ujian usulan penelitian yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irsam Januardi  
NPM : 157310612  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian usulan penelitian 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 pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas persyaratan butir satu dan dua tersebut diatas, makasaya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainya dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

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

Pekanbaru, 04 November 2019  
Pelaku Pernyataan



Irsam Januardi

**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN OLEH  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI**

**ABSTRAK**

**IRSAM JANUARDI**

**157310612**

Dalam pelayanan penerbitan akta kematian oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten kuantan singingi. Masih adanya kinerja aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan dan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan dari petugas yang meliputi kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi oleh petugas dan kecepatan proses pelayanan, dan kurang keramahan petugas, kemampuan petugas pelayanan, tanggung jawab dan keadilan perilaku dalam pelayanan serta keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat. Dari permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variable bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati sebagai factor penentu kualitas pelayanan public dalam penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kuantan Singingi dan Untuk mengetahui hambatan dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan teknik sensus dan purposive sampling. Adapun key informan dan informan dalam penelitian ini adalah kepala bidang pencatatan sipil, kepala seksi kelahiran dan kematian, staff loket dan masyarakat yang sudah mengurus akta kematian. Teknik analisis data dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari Wawancara, Observasi dan Dokumentasi dengan mempertimbangkan untuk mengsinkronkan proses analisis data dari berbagai sumber dan dari teknik yang berbeda sejak dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dalam pelayanan penerbitan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantansingingi di lihat dari semua indikator telah dilaksanakan dengan baik, sedangkan dalam pelaksanaannya masih kurang efektif serta masih adanya pihak masyarakat yang belum mengetahui prosedur dalam proses pelayanan penerbitan akta kematian karena kurangnya sosialisasi. Diharapkan kepada aparat dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk bersikap lebih transparan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi serta mensosialisasikan pelayanan kepada masyarakat, dan

untuk masyarakat diharapkan agar mengerti pentingnya pengurusan akta kematian.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Akta kematian



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**



# **QUALITY OF SERVICE FOR PUBLISHING DEATH DUE BY POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN SINGINGI DISTRICT**

## **ABSTRACT**

**IRSAM JANUARDI**

**157310612**

In the service of issuing a death certificate by the department of population and civil registration in the district of Kuantan singing. The performance of government officials of the Department of Population and Civil Registration is still not optimal in providing services to the public in the availability of officers in service, smooth communication, providing solutions to complaints and providing promised services immediately, accurately, and satisfactorily from officials which includes certainty of service schedules , clarity of information by officers and speed of service processes, and lack of staff friendliness, service personnel ability, responsibility and fairness of behavior in service as well as safety and comfort to the community. From the above problems, this study aims to determine whether the variable physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy as determinants of the quality of public services in the issuance of death certificates at the Population and Civil Registry Office in Kuantan Singingi Regency and to determine the obstacles in providing deed issuance services Dead. The method in this study uses qualitative methods with a descriptive approach. In this study sample withdrawal is done by census and purposive sampling techniques. The key informants and informants in this study are the head of the civil registration, the head of the birth and death section, the counter staff and the community who have taken care of the death certificate. Data analysis techniques are carried out by collecting data obtained from interviews, observations and documentation by considering synchronizing the data analysis process from various sources and from different techniques from data collection, data reduction, data presentation and then drawn conclusions. Based on the results of research that in the service of the issuance of death certificates in the population and civil registration services, the quantansinging regency is seen from all the indicators that have been implemented well, while in practice it is still ineffective and there are still people who do not know the procedures in the process of issuing death certificates due to lack socialization. It is expected that the civil service and civil registry officials will be more transparent in administering administrative services and socializing services to the community, and for the community it is expected to understand the importance of arranging death certificates.

Keywords: Quality, Service, Death certificate



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Setiap negara yang berdaulat memiliki kewenangan untuk melakukan perlindungan serta pengakuan kepada warga masyarakatnya. Indonesia sendiri sebagai negara yang berdaulat, berdasarkan dasar negara Indonesia yaitu Pancasila dan juga Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, memiliki kewajiban untuk melindungi dan melakukan pengakuan kepada warganya dengan melalui suatu sistem kependudukan yang diharapkan dapat memenuhi hak masyarakat dalam pengakuan status pribadi dirinya dan juga status hukum yang melindunginya. Penduduk merupakan salah satu unsur penting dalam pembangunan suatu bangsa maupun pembangunan yang berlangsung di tiap-tiap daerah negara tersebut. Suatu pembangunan yang menitik beratkan pada faktor manusianya sebagai pendorong gerakan pembangunan tidak akan berhasil bila tidak



memiliki data jumlah penduduk yang tepat dan mengetahui bagaimana struktur yang ada pada lingkup penduduk.

Untuk mengetahui seberapa besar jumlah penduduk dan mengetahui bagaimana struktur penduduk yang ada maka perlu adanya suatu metode administrasi kependudukan yang tepat agar suatu wilayah dapat memperoleh data kependudukan yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Sedangkan untuk memperoleh keakuratan data penduduk dan pendayagunaan data termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, maka harus dilakukan pembangunan database kependudukan dan menata sistem pelaporan dan pencatatan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang salah satunya menyangkut tentang peristiwa kependudukan.

Peristiwa Kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status Orang Asing Tinggal Terbatas menjadi tinggal tetap dan Peristiwa Penting, antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan Peristiwa Penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan serta dampak pada validitas data kependudukan. Merujuk Pasal 58 Undang-Undang Administrasi Kependudukan (Adminduk) dijelaskan bahwa data kependudukan bisa dipakai sebagai perencanaan pembangunan, alokasi dana umum, demokrasi hingga pencegahan kriminal. Pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi

Kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, namun hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis yang artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (vital event) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki benefit atau keuntungan bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Kegiatan Administrasi Kependudukan sendiri dilakukan oleh seorang individu mulai dari ia lahir, selama hidupnya, hingga akhir hayatnya di instansi yang khusus mengurus tentang kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terdapat di tiap-tiap daerah di Indonesia. Dalam Undang - Undang Dasar 1945 terdapat salah satu pasal yang mengatur tentang warga negara dan penduduk, yaitu pada BAB X Pasal 26 Ayat 3 yang menyatakan bahwa “hal-hal mengenai warga negara dan penduduk diatur dengan undang-undang.” yang kemudian diperjelas kembali dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1.

Negara adalah sekumpulan orang yang menempati wilayah tertentu dan diorganisasi oleh pemerintah negara yang sah, yang umumnya memiliki kedaulatan. Negara juga merupakan suatu wilayah yang memiliki suatu sistem atau aturan yang berlaku bagi semua individu di wilayah tersebut, dan berdiri secara independent. Syarat primer sebuah negara adalah memiliki rakyat, memiliki wilayah, dan

memiliki pemerintahan yang berdaulat. Sedangkan syarat sekundernya adalah mendapat pengakuan dari negara lain.

Urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi tersebut yang menjadi kewenangannya dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat. Dan urusan pemerintahan ini menjadi beberapa golongan yaitu :

- a. Pengertian **absolut** adalah hal yang bersifat tanpa keraguan yang tidak bisa dinegosiasikan seperti seorang diktator yang memiliki kekuasaan mutlak atas orang-orang. Adapun urusan pemerintahan absolut yaitu :
  - Politik luar negeri Pertahanan
  - Keamanan
  - Yustisi
  - Moneter dan Fisikal nasional dan
  - Agama
- b. Konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi serta kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang bersifat wajib dan dan pilihan dimaksud meliputi pendidikan; kesehatan; lingkungan hidup; pekerjaan umum; ketahanan pangan; administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; pengendalian penduduk dan keluarga berencana; sosial; tenaga kerja; perumahan rakyat; ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat; perhubungan; dan perlindungan anak. Kemudian, penataan ruang; pertanahan;

komunikasi dan informatika; koperasi, usaha kecil, dan menengah; penanaman modal; kepemudaan dan olah raga; pemberdayaan masyarakat desa; pemberdayaan perempuan; statistik; persandian; kebudayaan; perpustakaan; dan kearsipan. Lalu, kelautan dan perikanan; pariwisata; pertanian; kehutanan; energi dan sumber daya mineral; perdagangan; perindustrian; dan transmigrasi. Adapun Urusan Pemerintahan yang dibagi yaitu :

- Pemerintah Pusat Menurut UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Pusat merupakan Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Yang dimaksud kekuasaan pemerintahan adalah berbagai urusan pemerintahan. Sedangkan Menteri merupakan Presiden dalam rangka menyelenggarakan Urusan Pemerintah tertentu. Pemerintah pusat kewajiban untuk melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Daerah dan Presiden memegang tanggung jawab akhir atas penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat.
- Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun*



1945. Pemerintahan Daerah di Indonesia terdiri dari Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang terdiri atas kepala daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) dibantu oleh Perangkat Daerah. Daerah provinsi merupakan Wilayah Administratif yang menjadi wilayah kerja bagi gubernur sebagai wakil wakil Pemerintah Pusat dan wilayah kerja bagi gubernur dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di wilayah Daerah provinsi.

- Pemerintah Kabupaten/Kota adalah adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia setelah provinsi, yang dipimpin oleh seorang bupati. Selain kabupaten, pembagian wilayah administratif setelah provinsi adalah kota. Secara umum, baik kabupaten dan kota memiliki wewenang yang sama. Kabupaten bukanlah *bawahan* dari provinsi, karena itu bupati atau wali kota tidak bertanggung jawab kepada gubernur. Kabupaten maupun kota merupakan daerah otonom yang diberi wewenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri.
- c. Pemerintahan Umum merupakan suatu urusan pemerintahan yang diselenggarakan oleh perangkat pusat yang ada di daerah yang memiliki pelayanan :
  - Pelayanan dasar
    - a. pendidikan;
    - b. kesehatan;
    - c. pekerjaan umum dan penataan ruang;
    - d. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
    - e. ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat ; dan
    - f. sosial.
  - Non Pelayanan dasar



- a. Tenaga kerja;
- b. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c. Pangan;
- d. Pertanahan;
- e. Lingkungan hidup;
- f. **Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil**;
- g. Pemberdayaan masyarakat dan desa;
- h. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i. Perhubungan;
- j. Komunikasi dan informatika;
- k. Koperasi, usulan kecil, dan menengah;
- l. Penanaman modal;
- m. Kepemudaan dan olah raga;
- n. Statistik;
- o. Persandangan;
- p. Kebudayaan;
- q. Perpustakaan; dan
- r. Kearsipan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil salah satu Dinas yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel I.I : Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

NO	Urusan Pelayanan	Waktu Proses
1.	Dokumen Kependudukan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Biodata Penduduk</li> <li>b. Kartu Keluarga (KK)</li> <li>c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>d. Surat Keterangan Kependudukan dan</li> <li>e. Akta pencatatan sipil</li> </ol>	1x24 jam 1x24 jam 1x24 jam 1x24 jam 1x24 jam
2.	Surat Keterangan Kependudukan	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPD WNI)</li> <li>b. Surat Keterangan Pindah Datang Orang Asing Tinggal Tetap (SKPDOA Tingal Tetap)</li> <li>c. Surat Keterangan Pindah Datang Orang Asing Tinggal Terbatas (SKPDOA Tinggal Terbatas)</li> <li>d. Surat Keterangan Pindah Sementara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> </ul>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	(SKPS) <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Surat keterangan Tinggal Sementara (SKTS)</li> <li>f. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri (SKPLN) Untuk WNI</li> <li>g. Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN)</li> <li>h. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Untuk Orang Asing Terbatas</li> <li>i. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri (KPLN) Untuk Orang Asing</li> <li>j. Surat Keterangan Pengganti Identitas (SKPTI)</li> <li>k. Surat Keterangan Orang Terlantar</li> <li>l. Surat Keterangan Tanda Komunitas</li> <li>m. Surat Keterangan Kelahiran</li> <li>n. Surat Keterangan Lahir Mati</li> <li>o. Surat Keterangan Kematian</li> <li>p. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan</li> <li>q. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian</li> <li>r. Surat Keterangan Pengangkatan Anak</li> <li>s. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia</li> <li>t. Surat Keterangan Pencatatan Sipil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> </ul>
3.	Akta Pencatatan Sipil <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akta Kelahiran</li> <li>b. Akta Perkawinan</li> <li>c. Aakta Perceraian</li> <li><b>d. Akta Kematian</b></li> <li>e. Akta Pengakuan Anak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> <li>1x24 jam</li> </ul>

--	--	--

Sumber : disdukcapil 2018

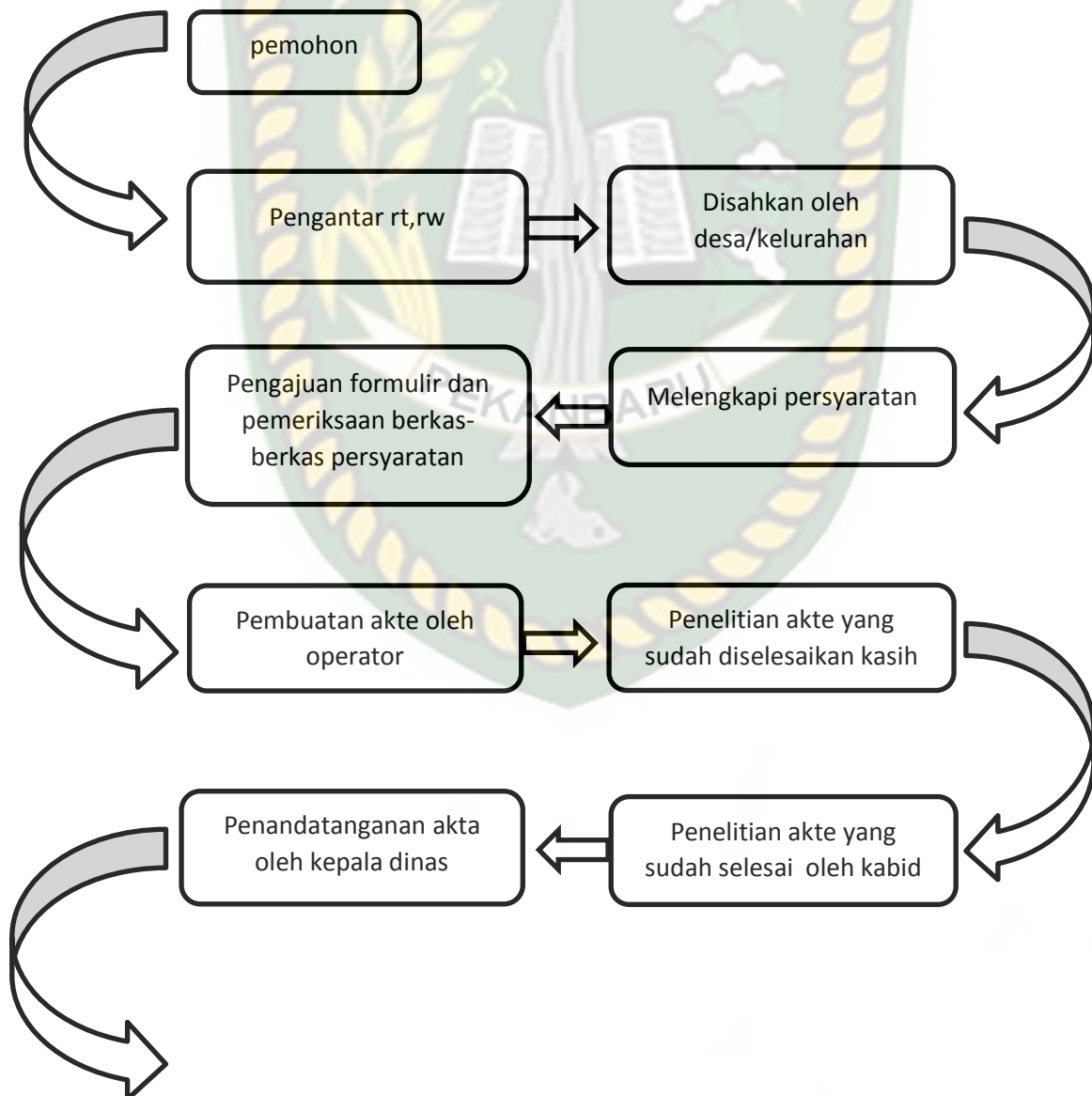
Catatan sipil merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang, maka data atau catatan peristiwa penting seseorang, seperti: perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke kantor camat sipil, oleh karena itu kantor camat sipil adalah suatu lembaga resmi pemerintah yang mengenai hal – hal seperti diatas, yang sengaja diadakan oleh pemerintah, dan bertugas untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang. Seluruh peristiwa yang penting terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang peristiwa – peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian kedudukan hukum seseorang, perlu adanya bukti – bukti outentik yang sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukumnya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi melakukan koordinasi dengan pihak terkait dalam melakukan tertib administrasi kependudukan, Adapun urusan pelayanan dari sekian banyak jenis pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

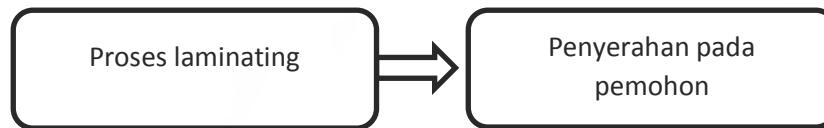
Penulis memilih akta kematian sebagai focus penelitian penulis ingin melihat penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Kuantan Singingi.

Alasan penelitian belum banyak nya perhatian serius terhadap penting ada nya akta kematian, dan kurang nya penelitian. Padahal akta kematian sangat penting di terbitkan karena perlu pemutahiran data setiap tahun nya. Guna menyempurnakan data kependudukan dan catatn sipil khususnya. Jika akta kelahiran perlu sudah pasti perlu juga akta kematian, jadi jangan hanya akta kelahiran yang focus kita layani tetapi akta kematian juga sangat perlu kita tingkatkan, sehingga partisipasi masyarakat tinggi dalam pengurusannya. Alasan ilmiah disini adalah penelitian terdahulu yang kuat.

**Gambar I. I: Standard Operating Procedure**







Sumber : Modifikasi Penulis

Gambar di atas merupakan alur standard operating procedure dalam pengurusan akta kematian yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kuantan Singingi, dimulai dari pengantar dari RT dan RW hingga diproses berdasarkan persyaratan yang sudah ditetapkan dan ditindak lanjuti oleh instansi terkait hingga terbitnya akta kematian.

Adapun arti penting akta kematian adalah sebagai bukti kematian seseorang berdasarkan perda nomor 12 tahun 2011 tentang pendaftaran penduduk, prosedur dan tata cara melaporkan kematian antara lain :

A. Persyaratan :

1. Kartu keluarga dimana yang meninggal mendaftar
2. KTP / KIS orang tua / pelapor
3. Akta perkawinan / akta nikah
4. Surat keterangan visum dari dokter puskesmas / rumah sakit atau surat keterangan lainnya
5. Surat keterangan tempat tinggal bagi penduduk sementara
6. Dibebaskan dari segala bentuk biaya

B. Posedur :

1. Pelapor / kepala keluarga
  - a. Mengambil fomulir pelaporan kematian pada kelurahan / UPT dengan membawa surat dari ketua RT dan diketahui oleh ketua RW setempat



- b. Mengisi dan menanda tangani formulir pelaporan kematian serta melengkapi persyaratan
- c. Menyerahkan formulir pelapor kematian dan persyaratan kekelurahan setempat

## 2. Kelurahan

- a. Menerima dan meneliti pengisian formulir pelapor kematian dan persyaratannya
- b. Menanda tangani formulir pelaporan kematian
- c. Memberi resi tanda terima pelaporan kematian kepada pelapor / kepala keluarga
- d. Mengirim formulir pelaporan kematian dan persyaratan kekecamatan

## 3. Kecamatan

- a. Menerima dan meneliti formulir pelaporan kematian dan persyaratannya
- b. Melakukan perekaman dan pemutakhiran data kependudukan
- c. Melakukan proses penertiban surat kematian dan kartu keluarga
- d. Menanda tangani kartu keluarga
- e. Mengarsipkan kartu keluarga lembar III
- f. Mengirimkan kartu keluarga dan surat kematian ke kelurahan

## C. Waktu :

Waktu kerja Untuk tahun ini pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di kantor Disdukcapil kini bisa diselesaikan dalam waktu 1x24 jam. Ia menyatakan, untuk pelayanan administrasi kependudukan dapat diselesaikan dalam waktu 1x24 jam selama pemohon bisa melengkapi berkas-berkasnya. Adapun dokumen-dokumen yang

kepengurusannya dapat selesai dalam waktu 1x24 jam terdiri dari perubahan data, pembuatan surat pindah, hingga pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah.

#### D. Arti Penting Akta Kematian

Warga pada umumnya masih belum paham dan belum merasa penting akan kepemilikan akta kematian. Warga merasa akta kematian tersebut hanya penting bagi mereka dengan ekonomi menengah keatas yang memiliki warisan saja. Dengan masih minimnya pemahaman warga tentang pentingnya akta kematian bagi setiap keluarga manfaat akta kematian antara lain :

1. Penetapan status janda atau duda  
( terutama bagi pegawai negeri ) diperlukan sebagai syarat menikah lagi.
2. Untuk persyaratan pengurusan pembagian waris  
( peralihan hak tanah ), baik bagi istri atau suami maupun anak.
3. Diperlukan untuk mengurus pension bagi ahli waris.
4. Persyaratan mengurus uang duka, Tunjangan Kecelakaan, Taspen, Asuransi, Perbankan, Pensiun.

Dampak yang di akibatkan jika tidak mengurus akta kematian yaitu :

- a. Bagi keluarga / ahli waris akan mengalami kendala dalam hal :
  1. Penetapan status janda atau duda
  2. Untuk persyaratan pengurusan pembagian waris
  1. Diperlukan untuk mengurus pension bagi ahli waris.

2. Persyaratan mengurus uang duka, Tunjangan Kecelakaan, Taspen, Asuransi, Perbankan, Pensiun.

b. Bagi pemerintah dampaknya akan terjadi pengelembungan data fiktif. Orang tersebut sudah meninggal tetapi datanya masih ada. Hal ini berpengaruh pada data daftar pemilih tetap dalam pemilihan umum baik pilkada maupun pilpres.

Dengan melihat persyaratan diatas maka dapat diketahui jumlah masyarakat yang mengurus administrasi Akta kematian di kabupaten kuantan singingi yaitu :

**Tabel I.II : Jumlah masyarakat yang mengurus Administrasi Akta Kematian**

NO	Tahun	Jumlah	Pengurusan akta kematian	Jumlah pegawai
			Selesai Mengurus Akta	
1.	2016	680	655	4
2.	2017	400	372	3
3.	2018	650	632	4
Jumlah		1730	1659	12

Sumber : disdukcapil 2018

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa masyarakat yang mengurus akta kematian cukup banyak. Table diatas merupakan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi akta kematian dalam 3 tahun terakhir, di tahun 2016 jumlah masyarakat yang mengurus akta kematian sebanyak 680 orang dan selesai di terbitkan akta nya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 97%, Ditahun 2017 jumlah masyarakat yang mengurus akta kematian sebanyak 400 orang dan selesai diterbitkan aktanya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 98%, dan ditahun 2018 jumlah masyarakat yang mengurus akta kematian sebanyak 650 orang dan selesai di terbitkan akta nya oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 97%. Penulis melihat kinerja aparatur pemerintah yakni pegawai disdukcapil sudah sangat baik, akan tetapi perlu lagi kita berikan sosialisasi terhadap masyarakat secara langsung bahwa pentingnya penerbitan akta kematian tersebut.

Fenomena-fenomena yang terindikasi terjadi di lapangan sebagai berikut :

- a. Kinerja aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan penerbitan akta kematian belum cukup baik dapat dilihat dari kurangnya respon dari petugas dalam memberikan pelayanan dan pemberian solusi terhadap keluhan masyarakat yang meliputi sarana dan prasarana, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empatidari petugas pelayanan penerbitan akta kematian.
- b. kurangnya kemampuan petugas pelayanan tanggung jawab dari petugas dan keadilan perilaku dalam pelayanan, serta keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam pelayanan penerbitan akta kematian.

#### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas ada prinsip pelayanan publik sebagaimana yang telah ditetapkan, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih jauh, dengan mengemukakan judul ”**KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN AKTA KEMATIAN OLEHDINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPILKABUPATEN KUANTAN SINGINGI ?**



Pelayanan pengurusan akta kematian yang dilakukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil sejauh ini masih belum berjalan dengan baik. Masih terlihat keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat yang telah mengurus akta kematian. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya akta penyelesaian akta kematian yang tidak tepat waktu. Sikap pegawai dalam melayani masyarakat dan sering terjadi kesalahan yang dilakukan oleh pegawai dalam pembuatan akta kematian.

Berdasarkan latar belakang diatas maka saya ingin merumuskan masalah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentang membuat akta kematian di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuansing belum berjalan dengan baik.

### **C. Tujuan dan kegunaan penelitian**

#### **a. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan kinerja pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menerbitkan akta kematian

#### **b. Kegunaan penelitian**

Adapun kegunaan dalam penelitian adalah :

1. Untuk dapat memacu perkembangan ilmu pemerintahan minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil di bidang ilmu pemerintahan pada umumnya, dan inventaris ilmu bidang pelaksanaan pelayanan publik
2. Untuk dapat diharapkan sebagai bahan masukan bagi dinas kependudukan dan catata sipil untuk meningkatkan kinerja dalam penertiban akta kematian.



## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Ilmu Pemerintahan

###### 1.1 Pengertian Pemerintahan

Kehadiran pemerintahan dan keberadaan pemerintah adalah sesuatu yang menjadi keharusan bagi proses kewajiban dan kehidupan masyarakat. Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat, sekecil apapun kelompoknya, bahwa sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah. Oleh karena itu kehidupan sehari-hari erat hubungannya dengan fungsi-fungsi pemerintah di dalamnya. (S.H.Sarundajang, 2002:5)

Pemerintahan adalah *Besctuurvoering* atau pelaksana tugas pemerintah, sedangkan pemerintah adalah alat yang menjalankan pemerintahan. (Ridwan HR, 2002:2).

Pemerintahan adalah sebagai alat kelengkapan Negara dapat diartikan secara luas dan dalam arti sempit. Pemerintahan dalam arti luas mencakup semua alat kelengkapan Negara, yang terjadi dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislative dan yudisial atau alat-alat kelengkapan Negara lain yang bertindak untuk dan atas nama Negara. Sedangkan pemerintah juga dapat diartikan dalam arti sempit yaitu pemangku jabatan sebagai pelaksanaan eksekutif atau secara lebih penting, pemerintah sebagai penyelenggara administrasi Negara ( Bagir Manan,2001:101).

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

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

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

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

Menurut W.S. Sayre dalam syafiie ( 2011 ; 9 ) ilmu pemerintahan dalam defenisi terbaiknya adalah organisasi dari Negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya.

Menurut H.A. Brast dalam Syafiie ( 2011 ; 9 ) ilmu pemerintahan dapat di artikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintah umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

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

### **1.2 . Fungsi - Fungsi Pemerintahan**

Dibentuknya pemerintah pada awalnya adalah untuk melindungi sistem ketertiban di masyarakat sehingga seluruh masyarakat dapat menjalankan aktifitas kehidupan dengan tenang dan lancar. Dinamika di masyarakat memerlukan fungsi dan peran pemerintahan tidak hanya sebatas pelindung melainkan pelayan masyarakat. Rakyat tidak lagi harus melayani pemerintah seperti zaman kerajaan ataupun penjajahan namun justru pemerintah yang seharusnya melayani, mengayomi, dan mengembangkan serta meningkatkan taraf hidup masyarakatnya sesuai tujuan negaranya.

Van Poelje ( dalam Hamdi, 1999 : 52 ) menjelaskan bahwa pemerintahan dapat dipandang sebagai suatu ilmu yaitu yang mengajarkan bagaimana cara terbaik dalam mengarahkan dan memimpin pelayanan umum. Ada dua fungsi pemerintah yaitu :

#### **1. Fungsi Primer**

Merupakan fungsi pemerintah yang berjalan terus-menerus dan memiliki hubungan positif dengan kondisi masyarakat yang diperintah. Maksudnya adalah fungsi primer dijalankan secara konsisten oleh pemerintah, tidak terpengaruh oleh kondisi apapun, tidak berkurang dan justru semakin meningkat jika kondisi masyarakat yang diperintah meningkat. Fungsi primer dibedakan menjadi dua yaitu :

a. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh Negara di dunia.

b. Fungsi Pengaturan

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

2. Fungsi Skunder

Merupakan fungsi yang berbanding terbalik dengan kondisi dan situasi masyarakat. Maksudnya adalah semakin tinggi taraf hidup masyarakat, maka semakin tinggi bargaining position, tetapi semakin intergratif yang diperintah,



maka fungsi sekunder pemerintah berkurang atau turun. Fungsi sekunder dibedakan menjadi dua yaitu :

a. Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan dijalankan apabila kondisi masyarakat melemah dan pembangunan akan dikontrol ketika kondisi masyarakat membaik (menuju taraf yang lebih sejahtera). Negara-negara terbelakang dan berkembang menjalankan fungsi ini lebih gencar daripada Negara maju.

b. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini dijalankan jika masyarakat tidak mempunyai skill dan kemampuan untuk bisa keluar dari comfort zone atau zona aman. Contohnya masyarakat bodoh, miskin, tertindas, dan sebagainya. Pemerintah wajib mampu membawa masyarakat keluar dari zona ini dengan cara melakukan pemberdayaan. Pemberdayaan dimaksud agar dapat mengeluarkan kemampuan yang dimiliki oleh masyarakat sehingga tidak menjadi beban pemerintah. Pemberdayaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM atau masyarakat. Ketergantungan terhadap pemerintahan akan semakin berkurang dengan pemberdayaan masyarakat sehingga hal ini mempermudah pemerintah mencapai tujuan Negara.

### 1.3 . Urusan Pemerintahan

Tujuan dari Negara adalah untuk memberikan kesejahteraan bagi seluruh rakyatnya. Didalam mencapai tujuan Negara tersebut, Negara tidak melakukan atau bertindak sendiri. Dibutuhkan organ pemerintah yang dapat menjalankan Negara tersebut

agar tercapai tujuan Negara yaitu menjadi Negara kesejahteraan. Organ pemerintah yaitu aparat-aparat pemerintah yang dapat menjalankan roda pemerintahan. Dalam menjalankan roda pemerintahan, tentu harus dikerjakan sesuai dengan urusan yang menjadi kewenangannya.

Di dalam pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 yang diatur tentang pemerintah daerah menyebutkan bahwa :

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur oleh Undang-Undang.
2. Pemerintahan Daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas ekonomi dan tugas pembangunan.
3. Pemerintahan Daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
4. Gubernur, Bupati, Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah provinsi, kabupaten dan kota dipilih secara demokratis.
5. Pemerintah Daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ditentukan sebagai urusan pemerintahan pusat.

6. Pemerintahan Daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.

Didalam pelaksanaan asas desentralisasi dan asas tugas pembantuan, daerah provinsi, daerah kabupaten/kota dipimpin oleh seorang kepala daerah, sedangkan dalam rangka pelaksanaan asas dekosentrasi untuk setiap wilayah dipimpin oleh seorang kepala wilayah provinsi yang disebut Gubernur untuk provinsi dan Daerah Khusus Ibu Kota Negara dan Daerah Istimewa/Daerah Khusus lainnya, disebut Bupati untuk Kabupaten dan disebut Walikota untuk kota, disebut Camat untuk Kecamatan dan disebut Kepala Desa atau nama lainya disebut Lurah untuk kelurahan ( Zulkarnaen, Beni Ahmad, 2012 : 258 ).

Pengertian **absolut** adalah hal yang bersifat tanpa keraguan yang tidak bisa dinegosiasikan seperti seorang diktator yang memiliki kekuasaan mutlak atas orang-orang. Adapun urusan pemerintahan absolut yaitu :

- Politik luar negeri Pertahanan
- Keamanan
- Yustisi
- Moneter dan Fisikal nasional dan
- Agama

Konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi serta kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang bersifat wajib dan dan pilihan dimaksud meliputi pendidikan; kesehatan; lingkungan hidup; pekerjaan

umum; ketahanan pangan; administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; pengendalian penduduk dan keluarga berencana; sosial; tenaga kerja; perumahan rakyat; ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat; perhubungan; dan perlindungan anak. Kemudian, penataan ruang; pertanahan; komunikasi dan informatika; koperasi, usaha kecil, dan menengah; penanaman modal; kepemudaan dan olah raga; pemberdayaan masyarakat desa; pemberdayaan perempuan; statistik; persandian; kebudayaan; perpustakaan; dan kearsipan. Lalu, kelautan dan perikanan; pariwisata; pertanian; kehutanan; energi dan sumber daya mineral; perdagangan; perindustrian; dan transmigrasi.

Pemerintahan umum merupakan suatu urusan pemerintah yang diselenggarakan oleh Perangkat Pusat yang ada di Daerah yang memiliki pelayanan dasar dan non pelayanan dasar.

Hubungan pusat dan daerah bersumber pada hubungan kewenangan, hubungan keuangan, hubungan pengawasan dan hubungan yang timbul dari susunan organisasi pemerintahan di daerah ( 2008 : 13 ). Hubungan-hubungan tersebut dijabarkan oleh Ni' matul huda sebagai berikut :

1. Hubungan Kewenangan

Dalam sistem pemerintahan lokal, disamping dekosentrasi dan desentralisasi, diselenggarakan pula tugas pembantuan oleh pemerintah kepada daerah otonom. Berdasarkan asas ini, pemerintah menetapkan kebijakan marko, sedangkan daerah otonom membuat kebijakan mikro beserta implementasinya.



## 2. Hubungan Keuangan antara Pusat dan Daerah

Hubungan keuangan antara pusat dan daerah tergantung pada tingkatan atau derajat desentralisasi yang tercermin dalam pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah.

## 3. Hubungan Pengawasan

Istilah pengawasan secara terminologis, disebut dengan istilah controlling, evaluating, correcting maupun kontrol. Ditinjau dari hubungan pusan dan daerah, pengawasan merupakan peningkat kesatuan agar kebebasan berotonomi tidak bergerak begitu jauh sehingga mengurangi atau bahkan mengancam kesatuan.

## 4. Hubungan dalam Susunan Organisasi Pemerintahan Daerah

Susunan organisasi pemerintahan daerah merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi hubungan pusat dengan daerah. Hal ini dapat dilihat dari peran dan fungsi masing-masing susunan atau tingkatan dalam penyelenggaraan otonomi

### **1.4 . Asas Penyelenggaraan Otonomi Daerah**

Pemerintah Daerah menurut Misdyanti dan Kartasapoetra (1993;17) pemerintah daerah adalah penyelenggara pemerintahan di daerah. Dengan kata lain, pemerintah daerah adalah pemegang komudi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan daerah.

Penyebutan pronsip otonomi seluas-luasnya ada beberapa asas yaitu :

#### 1. Asas Desentralisasi

Penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

## 2. Asas Dekonsentrasi

Pemilihan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.

## 3. Asas Pembantuan

Penugasan dari pemerintah kepada daerah dan atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.

Implikasi dari ketiga asas tersebut diatas dijelaskan oleh Syafie (2009;110) sebagai berikut :

1. Otonomi Daerah, akibat adanya desentralisasi lalu diadakan daerah otonomi yang diberikan hak wewenang dan kewajiban untuk mengurus rumah tangganya sendiri.
2. Daerah Otonom, akibat adanya otonomi daerah lalu dibentuklah daerah-daerah otonom. Daerah otonom itu sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum yang

mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang, dan berkewajiban mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa pemerintahan daerah merupakan penyelenggaraan urusan yang meliputi provinsi, kabupaten/kota, dan desa dimana pemerintahan daerah mempunyai wewenang dalam mengatur urusannya di daerah atas dasar asas desentralisasi.

## 2. Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir,2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (Intangible). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Harbani Pasolong, 2007:128). Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Ahmad Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

#### 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat ( HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya



layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah - masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

## 2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad Informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang - orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/ penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat

### 3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (Badudu, 2001:781-782) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2005:5)

Menurut Batinggi (1998:12), pelayanan publik dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum. Dengan demikian, kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara. Sedangkan

menurut Agung Kurniawan (Harbani,2007:135) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Agung kurniawan (Harbani Pasolong, 2007:128), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sedangkan menurut Sadu Wasistiono dalam Handayaniingrat (1994), pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan

publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok pelayanan administrative

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dsb.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.

3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb



### 3. Konsep Pelayanan Publik

Setelah dipahami konsep kualitas yang ada di atas selanjutnya akan dikemukakan pemahaman terhadap konsep pelayanan publik ( publik service ). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari definisi yang telah diuraikan, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, keterangan dan lain- lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).

#### 4. Konsep Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : performance (kinerja), reability (keandalan), ease of use (mudah dalam penggunaan), esthetics (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the need of costumers).(Sinambela, 2010:6).

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (Meets Agreed Terms and Changes).

Menurut the American Society of Quality Control (Purnama N, 2006:9), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk dan layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dittentukan atau yang bersifat laten.

Gasperz dalam Sampara Lukman (2000 hal 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2007:132) yaitu :

1. kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan,
2. kecocokan pemakaian,
3. perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan,
4. bebas dari kerusakan,
5. pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
6. melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
7. sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Kualitas (quality) menurut Montgomery dalam Harbani (2007 hal 132), “the extent to which products meet the requirement of people who use them”. Yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Kasmir (Harbani,2007:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan



se penuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap suatu produk.

Waykof (Purnama N, 2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman et al. (Purnama N, 2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Begitu pula yang dikemukakan Tjiptono (2002), bahwa pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggannya. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat /konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo .

Sejalan dengan pendapat Dwiyanto (Ahmad Ainur Rohman, 2010), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus pula dilihat dari indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan pengguna jasa.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari,

membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusankeputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. (Harbani Pasolong, 2007:135).

Sedangkan Zeithalm (Rakhmat, 2009), mengatakan ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu Expectative Service (pelayanan yang diharapkan) dan Perceived Service (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, maka Zeithaml mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara excelent atau superior dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

1. Pelayanan yang bersifat anti birokratis
2. Distribusi pelayanan
3. Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43) :

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni 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.

Menurut Tjiptono (2006) hubungan kualitas pelayanan sangat erat dengan kepuasan masyarakat. Faktor yang menentukan salah satu diantaranya adalah yang berfokus pada lima dimensi kualitas tentang pelayanan masyarakat yaitu:

- 1) Bukti fisik meliputi penataan ruangan, penampilan kebersihan, kerapian petugas, dan sarana prasarana yang dipergunakan seperti kelengkapan peralatan komunikasi (Assegaff, 2009). Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh bukti fisik. Bukti fisik yang baik dalam pelayanan ditawarkan kepada masyarakat, baik pula kualitas pelayanan, yang berpengaruh pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Bukti Fisik mempengaruhi kepuasan konsumen seperti hasil penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

- 2) Daya tanggap merupakan keinginan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang meliputi : kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan. Kualitas pelayanan



publik sangat ditentukan oleh variabel daya tanggap. Semakin tanggap petugas dalam melayani masyarakat, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat meningkat. Daya tanggap mempengaruhi kepuasan konsumen seperti pada hasil penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

3) Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dari petugas yang meliputi Kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi oleh petugas dan kecepatan proses pelayanan. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel keandalan. Semakin dapat diandalkan suatu instansi, termasuk petugasnya, mempengaruhi kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan konsumen. Keandalan mempengaruhi kepuasan konsumen seperti pada penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007).

4) Jaminan meliputi keramahan petugas, kemampuan petugas pelayanan, dan tanggung jawab dari petugas, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh variabel jaminan. Semakin ramah, sopan dan berpengetahuan petugasnya, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kemudian mempengaruhi kepuasan masyarakat. Jaminan mempengaruhi kepuasan konsumen seperti pada penelitian (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Kepuasan masyarakat. Bukti fisik mempengaruhi kepuasan konsumen seperti hasil penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Ni Luh Putu Puspitasari, I Komang Gede Bendesa, Analisis Kualitas Pelayanan.

5) Empati meliputi perhatian petugas, keadilan perlakuan dalam pelayanan, serta keamanan dan kenyamanan masyarakat. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh variabel empati. Semakin peduli petugas terhadap masyarakat, mempengaruhi kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasannya. Empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen seperti pada penelitian (Jonathan, 2005), (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Kontrol publik dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah sangatlah penting. Karena tinggi rendahnya kualitas layanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat berdampak langsung terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara. Kontrol publik ini dapat dilakukan dengan melakukan penilaian oleh masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari pemerintah (Sibanda, 2012).

#### **5. Konsep Pelayanan Prima**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah service excellent yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.

Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standart layanan tertentu (Swastika, 2005: 3).

Dalam memberikan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima (service excellent) yang di jelaskan oleh beberapa penulis. Menurut barata ( 2004: 31 )pelayanan prima ( service excellent ) terdiri dari enam unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

- a.Kemampuan ( ability)
- b.Sikap ( attitude)
- c.Penampilan ( appearance )
- d.Perhatian ( attention )
- e.Tindakan ( action )
- f.Tanggung jawab ( accounttability )

Sedangan menurut **Tjiptono** ( 2002: 58) pelayanan prima ( service excellent ) terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut.

- a.Kecepatan
- b.Ketepatan
- c.Kermahan
- d.Kenyamanan

Penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil. Prinsip pelayanan prima dalam kegiatan pemasaran dapa dipahami sebagai suatu pedoman bagi perusahaan atau organisasi, untuk melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima, yang ingin diterapkan pada para pelanggan atau konsumen yang ingin dicapainya. Ditegaskan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat adalah sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut.

a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian, terdiri dari:

- 1) Prosedur/ tata cara pelayanan umum.
- 2) Persyarata pelayanan umum, baik teknis maupun administrative
- 3) Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberika pelayanan umum
- 4) Rincian biaya/ tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
- 6) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti penerimaan permohonan/ perlengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
- 7) Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).

c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan, serta

d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara persyaraan, satuan kerja/ pejabat dan hal-hal lain, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib



diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta,

e. Efisien meliputi persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

f. Ekonomis

Berikut merupakan hal-hal yang diperhatikan dalam sendi ekonomi :

- 1) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
- 2) Kondisi dan kemampuan pelanggan (Masyarakat ) untuk membayar secara umum
- 3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan pendistribusian yang merata dan diperlakukan secara adil

h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang telah ditentukan.

Tujuan Pelayanan Prima

Dalam dunia bisnis atau instansi pemerintah sering kita mendengar kalimat “utamakan pelayanan terhadap para tamu/ pelanggan”, yang berarti senantiasa memerhatikan dan melayani kebutuhan pihak pengguna barang/ jasa ataupun masyarakat luas/ konsumen dengan melakukan proses layanan yang baik sesuai yang diinginkan masyarakat atau pelanggan tersebut.

Ada beberapa hal pokok yang menjadi tujuan pelayanan prima, yaitu sebagai berikut.

- a. Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- b. Untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.
- c. Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia menggunakan barang/ jasa yang kita tawarkan.

#### Pentingnya Pelayanan Prima Bagi Pelanggan

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas SDM yang handal, mempunyai visi jauh kedepan dan dapat mengembangkan strategi serta kiat-kiat layanan prima yang mempunyai keunggulan.

Keberhasilan pelayanan prima dapat menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.

- b. Menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/ produk produsen yang bersangkutan.
- c. Mempertahankan pelanggan agar tetap loyal menggunakan produk produsen yang bersangkutan
- d. Dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk produsen yang bersangkutan
- e. Dapat menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan terhadap penjual yang tidak perlu

#### Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang/jasa sejak mulai perencanaan, penciptaan, atau pembuatan barang sampai dengan pemasaran dan penjualan serta pengadministrasiannya

#### Pelayanan Prima Bagi Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah semua pihak atau orang-orang yang berada diluar perusahaan atau diluar instansi pemerintah, yang menerima pelayanan dan membeli barang/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan.

## 6. Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa : Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, ruang lingkup administrasi kependudukan meliputi tiga komponen yaitu :

1. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk.
2. Kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran sipil.
3. Kegiatan penataan dan penertiban administrasi kependudukan dalam rangka penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk masyarakat.

## 7. Akta Kematian

Sebagai negara yang pernah mengalami masa penjajahan maka pengaturan tentang pencatatan sipil di Indonesia sebelum UU Administrasi Kependudukan (UU Adminduk) diberlakukan pada tahun 2013, masih menggunakan aturan kolonial Belanda. Pemerintah Hindia Belanda pada waktu itu membagi penduduk atas dasar etnik golongan Eropa, Timur Asing dan Bumi Putra. Penggolongan itu menghasilkan peraturan yang membedakan penduduk. Pembedaannya tidak terbatas pada



penggolongan etnik saja, tetapi termasuk dalam bidang kependudukan yang mana pencatatan kelahiran dibedakan baik dari sisi administrasi maupun agama. Secara garis besar aturan tentang Catatan Sipil dapat dibagi kedalam dua periode yaitu masa sebelum kemerdekaan Republik Indonesia dan setelah kemerdekaan. 15 Pada masa sebelum Indonesia merdeka berlaku aturan kolonial Belanda yaitu :

1. Bagi bangsa Eropa diatur dalam S. 1849 No 25 dan perubahan-perubahannya.
2. Bagi bangsa Thionghoa diatur menurut S. 1917 No. 130 Jo. S 1919 No. 81 dan perubahan-perubahannya.
3. Bagi bangsa Indonesia Bumi Putera dari Jawa dan Madura, diatur menurut S. 1920 No 751 Jo. S. 1927 No. 564 dan perubahan-perubahannya.
4. Bagi bangsa Indonesia Bumi Putera Kristen di Jawa, Madura dan Minahasa, diatur menurut S.1933 No.75 dan perubahan-perubahan lainnya.
5. Peraturan Perkawinan Campuran diatur dalam S. 1986 No. 23 Jo. S 1898 No. 158 dan perubahan-perubahannya.

Pada masa setelah kemerdekaan Republik Indonesia sampai sekarang:

- a. Instruksi Presidium Kabinet No 314/4/IN/12/1966.
- b. Undang-undang No.4 tahun 1961 tentang perubahan nama keluarga.
- c. Keputusan Presidium Kabinet No 127/4/Kep/12/1966 tentang Ganti Nama WNI yang memakai nama Cina.
- d. Undang-undang Administrasi Kependudukan.

Sejak Indonesia merdeka pada tahun 1945 maka baru pada tahun 2006 negara mempunyai aturan pencatatan sipil yang bersifat nasional. Dengan demikian sebelum tahun 2013, Indonesia masih memakai aturan kolonial Belanda. Padahal sesuai dengan

pertimbangan yang terdapat Instruksi Presidium Kabinet No 314/4/IN/12/1966, sudah direncanakan pengaturan tentang pencatatan sipil nasional di dalam perundang-undangan. Suatu peristiwa yang tidak dapat dihindari setiap manusia adalah kematian, karena kematian adalah suatu peristiwa yang datangnya di luar kekuasaan manusia. Kematian merupakan takdir Tuhan Yang Maha Esa yang tidak dapat dipungkiri oleh manusia karena cepat atau lambat manusia akan kembali kepangkuan-Nya. Hal mana dapat diketahui bahwa bagi orang-orang yang beriman atau beragama bahwa kematian adalah suatu panggilan Ilahi terhadap umat manusia yang dilakukan oleh Tuhan sebagai penciptanya. Namun sebagai umat manusia yang masih terikat dengan sifat-sifat keduniawian, sehingga peristiwa kematian ini penting sekali didaftarkan pada suatu lembaga guna mendapatkan suatu akta, agar kepada orang-orang yang masih hidup mengetahui siapa-siapa sebenarnya anggota keluarga almarhum yang terdekat. Hal ini perlu dilakukan karena sangat berguna untuk mengetahui siapa-siapa yang sebenarnya menjadi ahli waris dari almarhum (pewaris) demikian pula terhadap janda yang ditinggalkannya. Kedudukan hukum dari si janda (isteri) dapat lebih positif apabila didukung dengan sebuah bukti yang tertulis dan otentik yang berupa akta yang dikeluarkan oleh sebuah lembaga yang ditunjuk oleh Negara. Serta mempunyai wewenang untuk menyelenggarakan dan menerbitkan akta kematian tersebut, karena akta kematian menerangkan secara tegas nama suami, isteri yang ditinggalkan oleh si mati. Akta Kematian" Umum adalah "Akta Kematian" yang diperoleh sebelum melampaui batas waktu pelaporannya, yakni 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal "kematian"nya. Bagi Warga Negara Indonesia yang meninggal dunia di Luar Negeri,

wajib dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selambatlambatnya 60 (enam puluh) hari sejak keluarga yang bersangkutan kembali ke Indonesia.

Akta kematian adalah suatu akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan yang membuktikan secara pasti tentang kematian seseorang. Kematian merupakan salah satu peristiwa penting yang dialami oleh setiap orang, yang harus dicatat dan dikukuhkan oleh negara dalam bentuk Akta Kematian. Dengan akta kematian, dapat dijadikan bukti outentik mengenai peristiwa kematian seseorang. Yang dimaksud kematian dalam kontek pencatatan ini adalah berhentinya fungsi seluruh organ tubuh seseorang yang dinyatakan dengan surat keterangan dokter/para medis/ pejabat lain yang berwenang Akta kematian digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu:

- a. Akta Kematian Umum Akta Kematian Umum adalah akta kematian yang diperoleh sebelum melampaui batas waktu pelaporan (10 hari untuk WNI dan 3 hari untuk WNA/ golongan Eropa).
- b. Akta Kematian Istimewa Akta Kematian Istimewa adalah akta kematian yang diperoleh setelah lewat batas waktu pelaporan dengan penetapan Pengadilan Negeri setempat bagi WNI keturunan dan WNA.

Salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Didalam hukum administrasi Negara Indonesia, berdasarkan pengertian umum istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan 43 orang, masyarakat, instansi

pemerintah dan badan hukum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>22</sup> Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan mengatur bahwa penyelenggara dari Administrasi Kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan. Dan yang menjadi instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Pasal 2 Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, mengatur: “urusan Administrasi Kependudukan diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota”. Pasal 27 ayat (1) dalam peraturan yang sama juga mengatur :“Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.” Berdasarkan penjelasan tersebut di atas dapat diketahui bahwa instansi yang berwenang dalam melakukan pencatatan kematian sehingga akan menerbitkan akta kematian merupakan salah satu wewenang dari pemerintah daerah kabupaten/ kota yang di laksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

### **B. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Adapun persamaan dan perbedaan ialah :

#### **Table II.I Penelitian Terdahulu**



NO	Nama	Judul Jurnal/Skripsi	Persamaan	Perbedaan	Sumber
1.	Nindya Alvina.K , Dra. Dyah Lituhayu, M.Si  (Setiadi, Rifki 2015, Volume 3 nomor 4 2014.)	Implementasi program pencatatan akat kematian di dinas kependudukan catatan sipil	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudari Nindya Alvina.K , Dra. Dyah Lituhayu, M.Si dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian,penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kuantan Singing  Penelitian terdahulu di lakukan di kota Semarang	jurnal
2.	Rifki Setiadi  (Rico, Alberus 2014, Volume 4 nomor 3 2015.)	Implementasi kebijakan pembuatan akta kematian di kecamatan sungai kakap kabupaten kubu raya	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Rifki Setiadi dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian,penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kuantan Singing  Penelitian terdahulu di lakukan di kecamatan sungai kakap kabupaten kubu raya	jurnal

3.	Ning Sulistiyowati, Joko Irianto, dan Yusleli Usman (Media litbangkes, Volume 26 nomor 4 2016.)	Akurasi sistem registrasi kematian dan penyebab kematian(stu di tipikal sejumlah daerah di Indonesia) masih perlu banyak peningkatan : sistem registrasi kematian dan penyebab kematian di beberapa daerah,Indonesia 2014	Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara dan saudari Ning Sulistiyowati, Joko Irianto, dan Yusleli Usman dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian	Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian,penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kuantan Singing Penelitian terdahulu di lakukan di 4 kabupaten/kota di Indonesia	Jurnal
----	---	---	--	--	--------

4.	<p>Hasoloan Nadeak</p> <p>(Bina Praja, Volume 6 nomor 1 2014.)</p>	<p>Sistem pencatatan kelahiran dan kematian ditinjau dari aspek kebijakan publik</p>	<p>Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Hasoloan Nadeak dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian</p>	<p>Sementara perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kuantan Singingi sedangkan Penelitian terdahulu di lakukan di Kabupaten Bandung dan Kota Bandung Provinsi Jawa Barat</p>	jurnal
5.	<p>Ning Sulistiyowati dan Felly Phulipus Senewe</p> <p>(Ekologi kesehatan, Volume 13 nomor 1 2014.)</p>	<p>Penerapan model pengembangan sistem regristrasi kematian dan penyebab kematian di kabupaten/kota daerah pengembangan</p>	<p>Persamaan yang ada antar penelitian terdahulu milik saudara Ning Sulistiyowati dan Felly Phulipus Senewe dengan penelitian yang penulis kerjakan ada pada administrasi kependudukan di bidang akta kematian</p>	<p>perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah segi lokasi dan waktu penelitian, penulis melakukan penelitian di Kecamatan Kuantan Singing dan Penelitian terdahulu di lakukan di kota DKI, Pekalongan dan Surakarta</p>	Jurnal

Sumber: modifikasi persamaan perbedaan jurnal/skripsi

### C. Kerangka Berfikir

Dalam pelaksanaan tugas tentu saja tidak berdiri dengan sendirinya, tinggi rendahnya akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, atas pelaksanaan tugas tidak terletak pada sistematis pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab, anggapan dan hubungan kerja, tetapi faktor manusianya harus memiliki kemampuan dan kesungguhan kerja dalam pelaksanaan tugas dan kewajiban yang diletakkan diatas pundaknya. Berdasarkan hal ini dapat diketahui dalam penyelenggaraan tugas pegawai dapat terlaksana dengan adanya pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai. Sehingga dapat dilihat bahwa pelaksanaan tugas yang dilaksanakan akan memberikan dampak yang lebih baik. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table kerangka pikiran dibawah ini :



**Gambar II.1 : Model Kerangka Pemikiran**

#### **D. Konsep Oprasional**

Konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian keadaan, kelompok, atau individu. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kajian yang berkaitan satu sama lain.

Sebagaimana pada kerangka pemikiran di atas, penulis mencoba mengkombinasikan konsep teori beberapa pakar dan menurut ketentuan yang berkaitan dengan penelitian ini yang akan menjadi variabel penelitian adalah

1. Pemerintah adalah semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat, sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan kepentingan manusia dan masyarakat.
2. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat
3. Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.
4. Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan

kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

5. Pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Atau definisi pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.
6. Akta kematian adalah surat yang berisikan keterangan atas kematian seseorang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
7. Bukti Fisik adalah Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh bukti fisik. Bukti fisik yang baik dalam pelayanan ditawarkan kepada masyarakat, baik pula kualitas pelayanan, yang berpengaruh pada meningkatnya
8. Daya Tanggap adalah keinginan petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap yang meliputi : kesediaan petugas dalam pelayanan, kelancaran komunikasi, pemberian solusi atas keluhan.
9. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan dari petugas yang meliputi Kepastian jadwal pelayanan, kejelasan informasi oleh petugas dan kecepatan proses pelayanan.
10. Jaminan adalah meliputi keramahan petugas, kemampuan petugas pelayanan, dan tanggung jawab dari petugas, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

11. Empati adalah meliputi perhatian petugas, keadilan perlakuan dalam pelayanan, serta Keamanan dan kenyamanan masyarakat.

### E. Oprasional Variabel

oprasional variabel penelitian implementasi tentang penyelenggaraan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam penerbitan akta kematian di kabupaten kuantan singingi.

**Tabel II. 2 : Operasionalisasi Variabel**

Konsep	Variabel	Indicator	Item	Skala
Kualitas Pelayanan adalah adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya	Kualitas Pelayanan	1. Bentuk Fisik	a. kebersihan Ruang b. Kerapian Berpakaian Petugas c. Penataan Empati d. Kenyamanan Ruang Tunggu	Ordinal
	Penerbitan Akta Kematian	2. Daya Tanggap	a. Tanggap Terhadap Keluhan b. Kesiediaan Membantu c. Komunikasi Yang Baik d. Kecepatan Pelayanan	Ordinal



<p>manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan</p>	3.Keandalan	<p>a. Memberikan Jasa Sesuai yang Dijanjikan ( waktu dan tempat)</p> <p>b. Petugas yang Selalu Siap Melayani Pelanggan Setiap Waktu.</p> <p>c. Fasilitas Pelayanan yang diberikan</p>	Ordinal
	4.Jaminan	<p>a. Tanggung Jawab Keamanan dan Kenyamanan</p> <p>b. Petugas Memberikan Informasi yang Jelas Dalam Pelayanan</p> <p>c. Keterampilan dan Pengetahuan Untuk Melakukan Pelayanan</p>	
	5.Empati	<p>a. Keluhan Petugas Dalam Menerima Keluhan dan Pengaduan</p> <p>b. Tanggung Jawab Keamanan dan Kenyamanan</p> <p>c. Kepedulian Terhadap Kepedulian Konsumen</p> <p>d. Menghormati Konsumen</p>	

Sumber : Modifikasi Penelitian tahun 2018

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Dalam sebuah penelitian tipe penelitian sangat diperlukan, sehingga bisa menjadi acuan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif, dimana metode ini merupakan metode langsung bertemu dengan responden dan di bantu dengan data-data pendukung, penulis menggunakan data ini karena bisa mengetahui secara langsung permasalahan di lokasi penelitian..

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah karena cukup banyak masyarakat yang belum memiliki akta kematian hal ini di sebabkan Kurangnya Sosialisasi dalam pengurusan akta kematian terhadap masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk pelayanan penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### C. Key Informen / Informan

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan informan peneliti ini meliputi dua macam yaitu Key Informan dan Informan. Key Informan adalah mereka yang mengetahui dan memiliki informasi

pokok yang di perlukan peneliti dan informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam intraksi sosial yang sedang diteliti (Hendrarso dan Suryanto, (2005:171-172) adapun Key Informan penulis adalah penerbitan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

**Tabel III. I: Informan**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Sonny Septrison, SH, M.Si	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	Key Informan
2.	Armen Zain, SH	Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian	Key Informan
3.	Amelia rahmadani	Staff Loker	Informan
4.	Masyarakat yang sudah mengurus akta kematian	Masyarakat yang sudah mengurus akta kematian dalam 2 tahun terakhir	Informan

Sumber: Modifikasi data

Masyarakat yang kita jadikan responden itu masyarakat yang mengurus akta kematian. Dengan cara penyebaran angket dan wawancara.

#### **D. Teknik Penarikan Informan**

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus untuk 1 orang yaitu kepala bidang pencatatan sipil dan teknik *purposive* untuk para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan teknik untuk masyarakat menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Menurut Sugiyono (2016;81) sensus sampling adalah teknik

penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sedangkan untuk *purposive* sampling menurut Sugiyono (2016;81) adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih lengkap.

### **E. Jenis dan Sumber Data**

Data adalah suatu fakta/keterangan dari objek yang diteliti. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang relevan dan menunjang terhadap maksud dan tujuan penelitian. Jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **a. Data Primer**

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui teknik wawancara maupun hasil observasi. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

##### **1). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Hal ini untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan aktivitas dan peran Dinas Keendudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani masalah akta catatan sipil khususnya akta kematian.

##### **2). Masyarakat**

Hal ini mendapatkan informasi mengenai respon masyarakat pengguna jasa layanan pembuatan akta kematian yang menjadi sasaran dari kebijakan.

#### **a. Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh dari sumber – sumber lain selain sumber data primer. Sumber tersebut terdiri dari kepustakaan, arsip atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian.



## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu:

### a. Wawancara mendalam (*indept interview*)

Wawancara mendalam merupakan teknik wawancara semi terstruktur dengan individu yang terseleksi. Informan yang dipilih ialah seseorang yang memiliki pengetahuan, mendalami situasi, dan yang lebih mengetahui informasi yang diperlukan. Wawancara yang dilakukan bersifat *open-ended* dan mengarah pada kedalaman informasi, guna menggali pandangan subyek yang diteliti tentang banyak hal yang sangat <sup>bermanfaat</sup> untuk menjadi dasar bagi penggalian informasinya secara lebih jauh dan mendalam. (H.B. Sutopo, 2002:59).

### b. Observasi

Merupakan metode yang dilakukan melalui pengamatan kegiatan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Observasi ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

### c. Dokumentasi

Yaitu mempelajari dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan kebijakan yang tertuang dalam Perda No. 12 Tahun 2011

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis model interaktif, dimana dibutuhkan tiga (3) komponen, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Aktivitas dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu siklus.

a. Reduksi data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan abstraksi data kasar yang dimulai, bahkan sebelum pengumpulan data dilakukan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis, suatu bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, memotong hal yang tidak penting dan mengatur sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

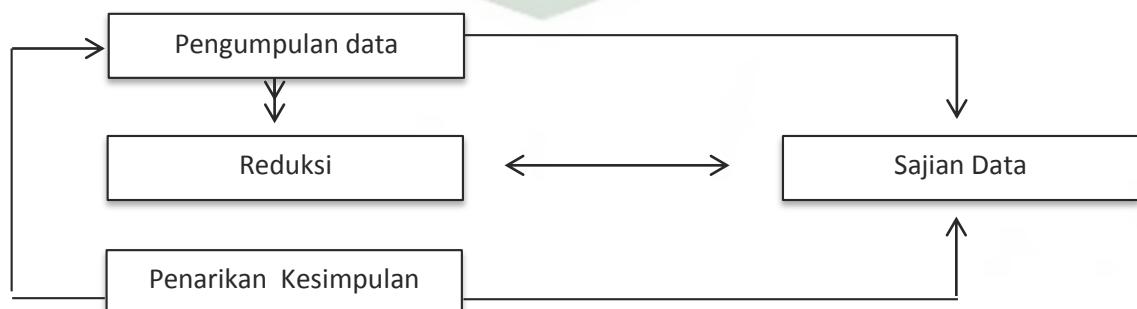
b. Penajian data

Merupakan rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Data-data yang berupa cerita-cerita atau kalimat-kalimat panjang, akan lebih mudah dianalisis apabila tersaji dalam bentuk matrik, gambar/sketsa, jaringan keterkaitan kerja dan tabel.

c. Penarikan kesimpulan

Merupakan proses pengumpulan data yang selanjutnya telah direduksi, akan tersaji data-data berupa matriks atau tabel yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan akhir. Untuk lebih jelasnya, proses analisis data dengan model interaktif dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar III. I: Skema Analisis Model Interaktif**



Sumber : H.B. Sutopo, 2002:96

Ketiga komponen tersebut di atas merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisa.



#### **BAB IV**

### **TINJAUWAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Profil Kabupaten Kuantan Singingi**

##### **1. Sejarah**

Kabupaten Kuantan Singingi merupakan sebuah kabupaten pemekaran dari Kabupaten Indragiri Hulu yang berdasarkan Undang – Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Siak, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan kota Batam.

## 2. Letak dan Luas

Kabupaten Kuantan Singingi terletak pada posisi  $0^{\circ}00' - 1^{\circ}00'$  Lintang selatan dan  $101^{\circ}02' - 101^{\circ}55'$  Bujur timur dengan luas wilayah Kabupaten Kuantann Singingi  $7.656,03 \text{ km}^2$  dengan jarak dari permukaan laut 120 km dan ketinggian berkisar 25-30 meter diatas permukkaan laut. Dengan batas wilayah sebagai berikut :

- ☐ Sebelah Utara : kabupaten Kampar dan kabupaten pelalawan
- ☐ Sebelah Selatan : provinsi jambi
- ☐ Sebelah Barat : provinsi sumatra barat
- ☐ Sebelah Timur : kabupaten Indragiri hulu



### 3. Jarak Lurus Ibu Kota Kecamatan dan Ibu Kota Kabupaten

Jarak lurus ibu kota kecamatan yang terdekat dengan ibu kota kabupaten adalah ibu kota kecamatan kuantan tengah. Sedangkan jarak yang terjauh adalah ibu kota kecamatan cerenti.

Table IV. 1 Luas Daerah Kabupaten Kuantan Singingi

No	Kecamatan	Km <sup>2</sup>	Ha	Persentase %
1	Kuantan Mudik	564,28	56.428	7,37
2	Hulu Kuantan	384,40	38.440	5,02
3	Gunung Toar	165,25	16.525	2,16
4	Pucuk Rantau	821,64	82.164	10,73
5	Singingi	1.953,66	195.366	25,52
6	Singingi Hilir	1.530,66	153.097	20,00
7	Kuantan Tengah	270,74	27.074	3,54
8	Sentajo Raya	145,70	14.570	1,90
9	Benai	124,66	12.466	1,63
10	Kuantan Hilir	148,77	14.877	1,94
11	Pangean	145,32	14.532	1,90
12	Logas Tanah Darat	380,34	38.034	4,97
13	Kuantan Hilir Seberang	114,29	11.429	1,49
14	Cerenti	456,00	45.600	5,96
15	Inuman	450,01	45.001	5,88
Jumlah		7.656,03	765.603	100

Sumber : Pemda Kabupaten Kuantan Singingi

Dari table IV.1 di atas dapat disampaikan bahwa luas daerah kabupaten kuantan singing mempunyai luas wilayah dari 15 kecamatan km<sup>2</sup> 7.656,03 dan memiliki 765.603 Ha.

Tabel IV. 2 Jumlah Desa Yang Ada di Kabupaten Kuantan Singingi

No	Kecamatan	Jumlah Desa/Kelurahan	Desa	Kelurahan
1	Kuantan Mudik	24	23	1
2	Hulu Kuantan	12	12	-
3	Gunung Toar	14	14	-
4	Pucuk Rantau	10	10	-
5	Singingi	14	13	1
6	Singingi Hilir	12	12	-
7	Kuantan Tengah	23	20	3
8	Sentajo Raya	15	14	1
9	Benai	16	15	1
10	Kuantan Hilir	16	14	2
11	Pangean	17	17	-
12	Logas Tanah Darat	15	15	-
13	Kuantan Hilir Seberang	14	14	-
14	Cerenti	13	11	2
15	Inuman	14	14	-
Jumlah		229	218	11

Sumber : Sekertariat Daerah Kuantan Singingi

Dari table IV.2 di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah desa di kabupaten kuantan singingii dari 15 kecamatan berjumlah 229 desa/kelurahan dan desa dengan jumlah 218 dan kelurahan dengan jumlah 11.

## **B. Visi dan Misi Kuantan Singingi**

### **a. Visi**

Kabupaten kuantan singing memiliki visi “Terwujudnya Kabupaten Kuantan Singingi yang Unggul, Sejahtera, dan Agamis di Provinsi Riau Tahun 2021” Adapun makna pernyataan visi pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi diatas adalah sebagai berikut :

1. **Unggul** adalah peningkatan kemampuan perekonomian masyarakat, derajat kesehatan, mutu pendidikan, infrastuktur dan pariwisata.
2. **Sejahtera** adalah suatu kondisi masyarakat dalam keadaan makmur yang tidak lagi memikirkan kebutuhan dasar, dalam kehidupan tentram, tertib, dan harmonis.
3. **Agamis** adalah suasana kehidupan sosial kemasyarakatan yang rukun dan damai dalam menjalankan ajaran agama yang dianutnya.

### **b. Misi**

1. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan pelayanan publik yang prima;
2. Meningkatkan sumberdaya manusia yang sehat,cerdas dan produktif;
3. Mengembangkan perekonomian masyarakat yang mandiri dan berdaya saing guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat berbasis pertanian dan pariwisata;
4. Meningkatkan tata kelola sumber daya alam berdasarkan perencanaan tata ruang yang berwawasan lingkungan;

5. Meningkatkan pembangunan infrastruktur yang berkualitas dan merata;
6. Meningkatkan suasana kehidupan yang agamis dan melestarikan nilai-nilai budaya.

### C. Penduduk dan Tenaga Kerja

Table IV.3 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Keoabatan Penduduk per (km2) Menurut Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi tahun 2015.

No	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kuantan Mudik	12.720	12.321	25.041
2	Hulu Kuantan	4.571	4.469	9.040
3	Gunung Toar	7.282	6.845	14.127
4	Pucuk Rantau	5.165	4.780	9.945
5	Singingi	16.921	15.757	32.678
6	Singingi Hilir	21.328	19.954	41.282
7	Kuantan Tengah	25.348	24.839	50.187
8	Sentajo Raya	15.559	14.872	30.431
9	Benai	8.957	8.874	17.831
10	Kuantan Hilir	7.068	6.897	13.965
11	Pangean	9.922	19.954	19.478
12	Logas Tanah Darat	11.802	11.183	22.985
13	Kuantan Hilir Seberang	5.678	5.619	11.297
14	Cerenti	8.148	7.732	15.880
15	Inuman	8.597	8.202	16799
Jumlah		169.066	161.900	330.966

Dilihat komposisinya, penduduk laki-laki lebih banyak dari penduduk perempuan. Penduduk laki-laki berjumlah 169.066 jiwa dan perempuan berjumlah 161.900 jiwa.



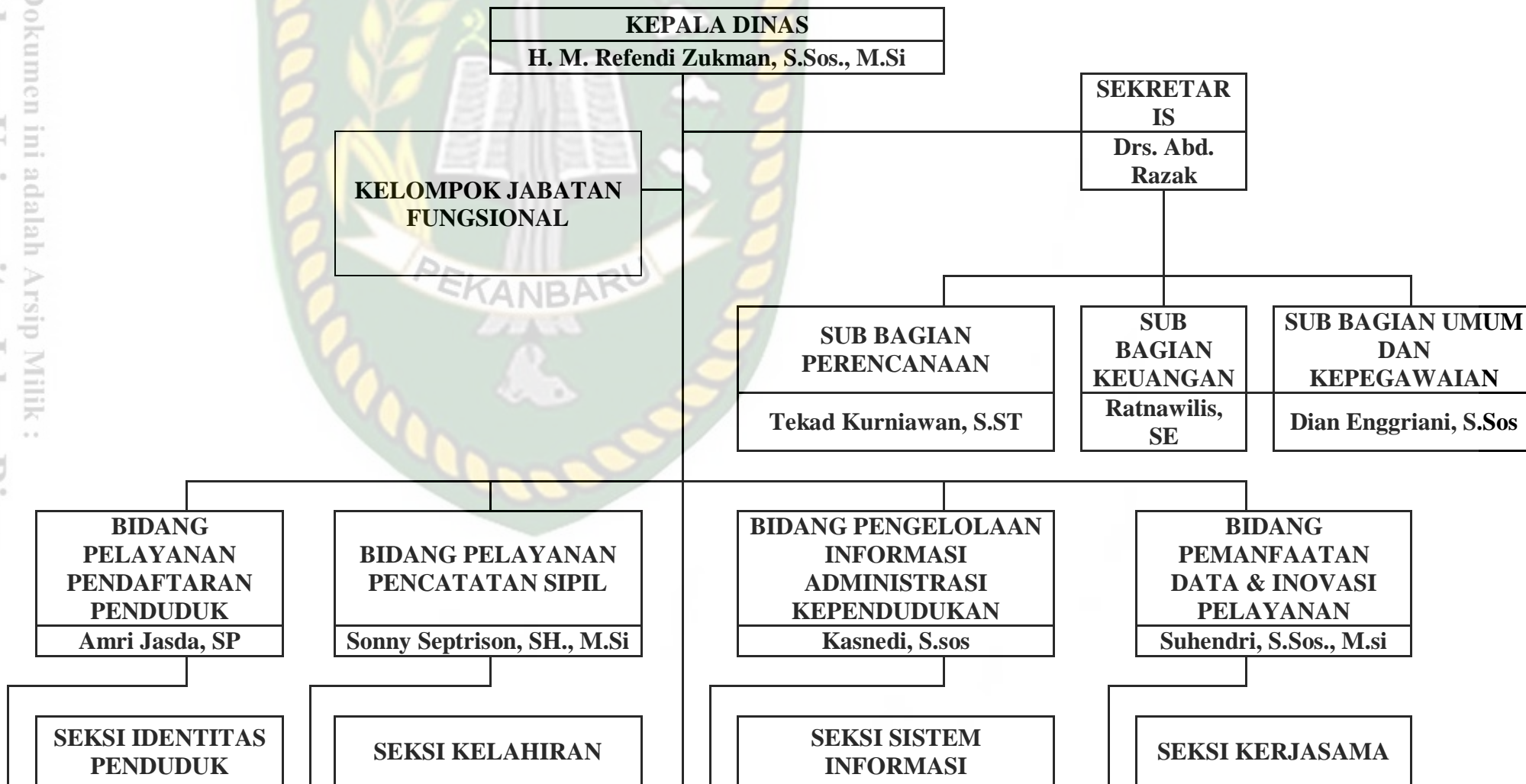
Rasio jenis kelamin. Rasio jenis kelamin yang paling tinggi terdapat di Kecamatan Kuantan Tengah 25.348 dan rasio jenis kelamin yang paling rendah terdapat di Kecamatan Hulu Kuantan sebesar 4571 jiwa.

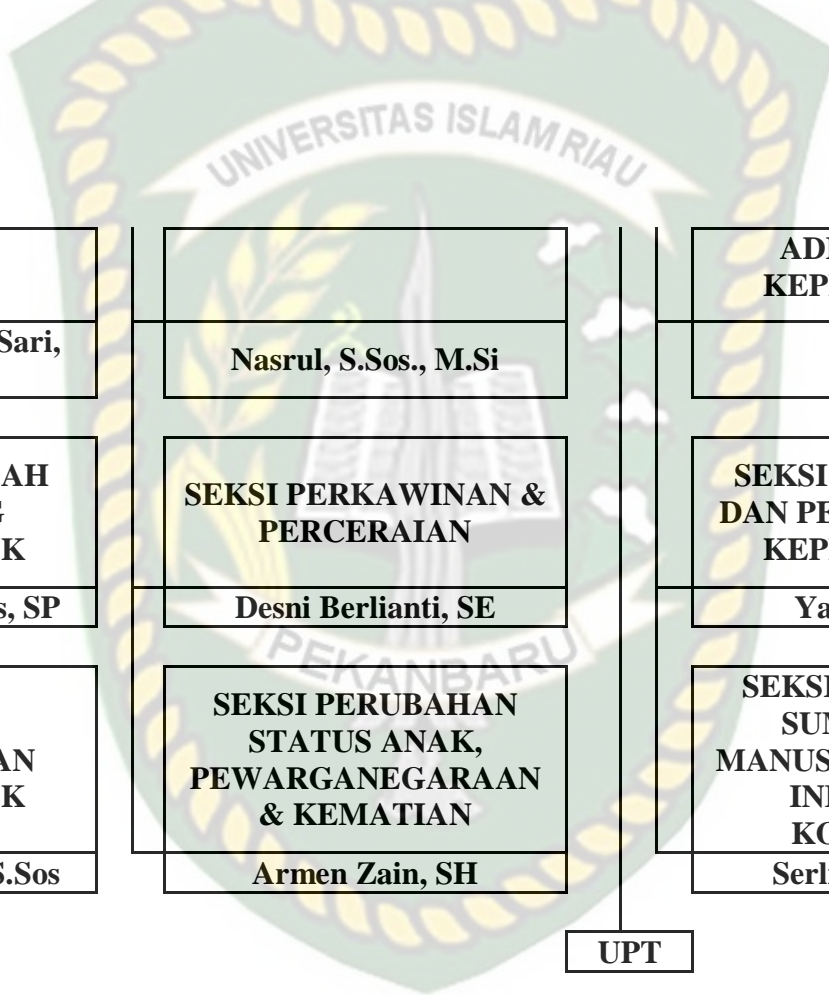
Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2019 tercatat sebanyak 330.296 jiwa yang terdiri 169.066 jiwa laki-laki dan 161.900 jiwa perempuan. Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah Kecamatan Kuantan Tenggara yaitu 50.187 jiwa dan kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah Kecamatan Hulu Kuantan yaitu 9.040 jiwa.

#### **D. Bagan Organisasi Pemerintahan Daerah**

##### **Bagan IV.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

**BAGAN ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**





## 1. Susunan Organisasi

- a. Kepala Dinas : 1
- b. Sekertaris : 1
- c. Sub Bagian : 3
- d. Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk : 4
- e. Bidang Pelayanan Pencatatn Sipil : 4
- f. Bidang Pengelolaan Informasi Admnistrasi Kependudukan : 4
- g. Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan : 4

### 1. Daftar Urut Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	NAMA/NIP/JABATAN	L/P	TGL LAHIR	PENDI DIKAN	TMT	KET
1	H.M. Refendi Zukma, S.Sos, M.Si Kepala Dinas	L	23-06-1974	S2	19 – 01 – 2012	SK. BUPATI
2	Drs. Abd. Razak Sekretarias	L	28-08-1969	S1	16 – 06 – 2011	SK. KEPALA DINAS
3	Tekat akaurniawan, S.ST Sub Bagian Perencanaan	L	25-09-1980	S1	17 – 09 – 2013	SK. KEPALA DINNAS
4	Ratnawilis, SE Sub Bagian Keuangan	P	21-05-1980	S1	23 – 09 – 2010	SK. KEPALA DINNAS
5	Dian Enggriani, S.Sos Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian	P	13-11-1976	S1	17 – 09 – 2013	SK. KEPALA DINNAS



6	Amri Jasda, SP Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	L	05-03-1964	S1	14 – 06 - 2011	SK. KEPALA DINNAS
7	Sonny Septrison, SH, M.Si Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	L	18-09-1967	S2	12 – 01 – 2009	SK. KEPALA DINNAS
8	Kasnedi S.Sos Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk	L	23-09-1961	S1	17 – 09 – 2013	SK. KEPALA DINNAS
9	Suhendri, S.Sos. M,Si Bidang Pemanfaatan Data Dan Inofasi Pelayanan	L	04-03-1964	S1	17 – 09 -2013	SK. KEPALA DINNAS

## 2. Uraian Kedudukan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### a. Kepala Dinas

Mempunyai tugas pokok memimpin, mengoordinasikan dan melaksanakan urusan pemerintah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis lingkup kesekretariatan, mobilitas penduduk, pencatatan sipil, data dan evaluasi serta pengendalian berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

3. Penyelenggaraan pembinaan dan pelaksanaan lingkup kesekretariatan, pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dokumen penduduk.
  4. Pelaksanaan koordinasi dengan kantor urusan agama kecamatan, kantor departemen agama kota dan pengadilan agama berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk.
  5. Pelaksanaan pengkoordinasian, monitoring, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan dinas.
  6. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam penerbitan pelayanan administrasi kependudukan dan memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing – masing kepada instansi vertikal.
  7. Pelaksanaan tugas – tugas lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh walikota.
- b. Sekertaris
- Melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi kepada semua unsur dilingungan dinas meliputi pengelolaan administrasi umum, perencanaan, kepegawaian, rumah tangga dan administrasi keuangan.
- c. Sub Perencanaan dan Sub Keuangan
1. Penyusunan rencana sub bagian perencanaan dan keuangan sesuai dengan rencana kerja DINDUKCAPIL,
  2. Pembuatan program kerja perencanaan dan keuangan,
  3. Pelayanan urusan keuangan yang meliputi :
    - Pelaksanaan urusan – urusan administrasi keuangan sesuai dengan peraturan perundang – undangan,

- Penyiapan bahan dalam rangka penyusunan rencana kegiatan anggaran (RKA)
  - Pelaksanaan pembukuan keuangan anggaran secara sistematis sesuai dengan peraturran perundang –undangan,
  - Pengoordinasian pelaksanaan tugas – tugas pembendaharaan rutin/gaji,
  - Penyusunan daftar gaji dan tunjangan serta melaksanakan pembayarannya,
  - Penyiapan bahan penyusunan rencana penerimaan dan anggaran belanja dinas
  - Pemfasilitasian administrasi keuangan dan perbendaharaan
  - Penyelenggaraan pembukuan perhitungan dan verifikasi anggaran
  - Pengurusan keuangan perjalanan dinas pegawai, datasering, biaya pindah, biaya oprasional dan penyelesaiannya
  - Penyusuna daftar gaji dan tunjangan serta pelaksanaan pembayarannya
  - Pemfasilitasi penyelesaian tindak lanjut hasil pemeriksaan
  - Penataan dokumen keuangan dan penyusunan laporan realisasi anggaran
4. Pelayanan urusan perencanaan yang meliputi :
- Penghimpunan, pengelolaan, dan penyajian data dan bahan dalam rangka perencanaan program, kegiatan dan anggaran DINDUKCAPIL
  - Perencanaan, pengoordinasian, pembinaan, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan,
  - Pelaksanaan penyusunan rencana strategi dan rencana kerja tahunan DINDUKCAPIL
  - Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan DINDUKCAPIL
  - Pelaksanaan penyusunan rencana kebijakan umum anggaran, dan rencana platon anggaran sementara DINDUKCAPIL
  - Pelaksanaan perumusan dan penyusunan

- Penghimpunan, pengelolaan, dan penyajian data dan bahan dalam rangka perencanaan program, kegiatan dan anggaran dinas
- Penyusunan dan penyampain laporan kegiatan dinas
- Penyusunan laporan DINDUKCAPIL
- Penyusunan rencana kegiatan DINDUKCAPIL berkoordinasi dengan bidang lain
- Penyusunan rencana anggaran, program dan kkegiatan berkoordinasi dengan bidang lain
- Penghimpunan bahan dan data berkenan dengan tugasnya
- Penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan daftar usulan pelaksanaan anggarann
- Pengevaluasian semua pelaksanaan program dan kegiatan dan
- Pelaksanaan analisis, interprestasi laopran pengawasan fungsional untuk penyelesaian tindak lanjut kegiatan rutin dan pembangunan.

d. Sub Umun dan Kepegawaian

1. Penyusunan rencana subbagian umum dan kepegawaian sesuai dengan dengan rencana kerja dinas,
2. Pelayanan urusan umum meliputi :
  - Perlengkapan, rumah tangga, surat menyurat, protocol, hubungan masyarakat dan pengelolaan administrasi umum lainnya
  - Penyusunan kebutuhan rencana anggaran subbagian umum dan kepegawaian
  - Pengiriman, pencatatan dan penyerahan surat, penomoran dan pengendalian, penelitian kebenaran terhadap isi surat, tujuan surat dan kelengkapan suarat



- Penyelesaian surat – surat DINDUKCAPIL meliputi pendistribusian sesuai disposisi pimpinan, pengetikan, penyelesaian dengan computer, penataan dan penyimpanan serta penyusunan arsip,
  - Penyediaan alat tulis kantor, penggunaan sempel dinas, operator telepon dan facsimile, perpustakaan, pramu-tamu, dan pengemudi kendaraan operasional DINDUKCAPIL,
  - Penyelenggaraan administrasi barang inventarisasi dinas mulai dari rencana kebutuhan, penggunaan dan perawatan serta inventaris ruangan sampai penghapusan inventaris,
  - Penyelenggaraan urusan rumah tangga DINDUKCAPIL meliputi kebersihan dan perawatan kantor, pengaturan rapat dinas dan tata usaha pimpinan, pengaturan penggunaan/penanggung jawab rumah dinas, kendaraan dinas termasuk perpanjangan STNK serta sewa rumah dinas,
  - Pengelolaan administrasi perlengkapan dan urusan rutangga,
  - Penyelenggaraan kegiatann keprtokolan, hubungan masyarakat, serta pembuatan dan penyampaian laporan kegiatan berkala seluruh bidang diligkkungan DINDUKCAPIL
3. Pelaksanaan dan pelayanan urusan kepegawaian yang meliputi :
- Pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan memelihara data kepegawaian
  - Penyusunan daftar urut kepangkatan (DUK) dan menyiapkan bahan dalam rangka penyusunan daftar penilaian kinerja
  - Pengusulan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil
  - Pengusulan kenaikan gaji berkala pegawai negeri sipil

- Pengusulan cuti pegawai negeri sipil maupun non pegawai negeri sipil
  - Pengusulan pemberian penghargaan
  - Pengusulan pegawai negeri sipil maupun non pegawai negeri sipil berprestasi
  - Pengusulan batas usia pension
  - Pengusulan peninjauan masa kerja
  - Pelaksanaan penegakan disiplin pegawai negeri sipil maupun non pegawai negeri sipil
  - Penganalisis kebutuhan jumlah pegawai negeri sipil maupun non pegawai negeri sipil
  - Pengusulan penambahan/pengurangan jumlah tenaga pegawai negeri sipil maupun non pegawai negeri sipil
  - Penganalisis/pengkajian bidang kepegawaian
  - Pelaksanaan fasilitas pengisian angka kredit bagi tenaga fungsional tertentu
  - Pengusulan penerbitan kartu pegawai, kartu istri/suami, kartu akses/BPJS, taspen
  - Fasilitasi dan penyiapan bahan dalam rangka pengisian DP3 atau sasaran kinerja (SKP)
  - Penyiapan bahan pertimbangan pimpinan/kepala dinas untuk perkawinan dan atau perceraian pegawai negeri sipil
  - Pengusulan rencana kebutuhan kepegawaian
  - Penyelenggaraan daftar kehadiran pegawai
4. Pengoordinasian tugas staf yang ada di bawah pengawasan subbagian umum dan kepegawaian
  5. Pelaksanaan pengelolaan urusan umum dan kepegawaian

6. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan
  7. Pemberian saran dan pertimbangan kepada sekretaris dinas tentang langkah dan tindakan yang perlu diambil dalam bidang tugasnya
  8. Penilaian hasil kerja bawahan untuk bahan pengembangan karir
  9. Pembinaan pegawai/staf yang ada dibawahnya
  10. Pemantauan dan pengevaluasian pelaksanaan tugas bawahan agar sasaran dapat tercapai sesuai dengan program dan kegiatan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan
  11. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
1. Perumusan bahan kebijakan teknis dinas atau bahan kebijakan daerah dalam hal identitas penduduk dan pindah datang dan pendataan penduduk.
  2. Pelaksanaan kebijakan teknis dinas atau kebijakan daerah dalam hal identitas penduduk dan pindah datang dan pendataan penduduk.
  3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dalam hal identitas penduduk dan pindah dan pendaftaran penduduk.
  4. Pelaksanaan administrasi dinas dalam hal identitas penduduk dan pindah datang dan pendataan penduduk dan.
  5. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan terkait dengan tugas pokok dan fungsinya.
- f. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
1. Merumuskan perencanaan dan program kerja bidang pencatatan sipil sebagai bahan penyusun perencanaan dan program dinas.

2. Merumuskan bahan kebijakan teknis dinas atau bahan kebijakan daerah dalam hal pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan, dan perceraian serta perubahan status anak dan kewarganegaraan.
  3. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seksi pencatatan kelahiran dan kematian dan seksi pencatatan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak, dan kewarganegaraan sesuai program kerja yang ditetapkan.
  4. Memimpin, mengarahkan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas seksi pencatatan kelahiran dan kematian dan seksi pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan kewarganegaraan sesuai pedoman yang ditetapkan.
  5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi pencatatan kelahiran dan kematian dan seksi pencatatan perkawinan, perceraian, perubahan status anak, dan kewarganegaraan sebagai bahan perbaikan selanjutnya.
  6. Melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi bidang pencatatan sipil dan
  7. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- g. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
1. Merumuskan perencanaan dan program kerja bidang pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan sebagai bahan penyusunan perencanaan dan program dinas,
  2. Merumuskan bahan kebijakan teknis dinas dan atau bahan kebijakan daerah dalam hal sistem informasi kependudukan serta pengolahan dan penyajian data kependudukan,
  3. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seksi sistem informasi administrasi kependudukan serta seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan sesuai program kerja yang ditetapkan,



4. Memimpin, mengarahkan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas seksi sistem informasi administrasi kependudukan serta seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan dan kewarganegaraan sesuai pedoman yang ditetapkan,
  5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi sistem informasi administrasi kependudukan serta seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan sebagai bahan perbaikan selanjutnya,
  6. Melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi bidang pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan
  7. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
- h. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
1. Merumuskan perencanaan dan program kerja bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan sebagai bahan penyusunan perencanaan dan program dinas.
  2. Merumuskan bahan kebijakan teknis dinas atau bahan kebijakan daerah dalam hal pemanfaatan data dan pengelolaan dokumentasi kependudukan serta kerjasama dan inovasi pelayanan.
  3. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seksi pemanfaatan data dan dokumentasi kependudukan serta seksi kerja sama dan inovasi pelayanan kependudukan sesuai pedoman yang ditetapkan.
  4. Memimpin, mengarahkan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas seksi pemanfaatan data dan dokumentasi kependudukan serta seksi kerjasama dan inovasi pelayanan kependudukan sesuai pedoman yang telah ditetapkan.

5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi pemanfaatan data dan dokumentasi kependudukan serta seksi kerjasama dan inovasi pelayanan kependudukan sebagai bahan pperbaikan selanjutnya.
6. Melaporkan pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.



## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Identitas Informen**

Dalam penelitian tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi, penulis akan menjelaskan mengenai identitas informasi yang diteliti. Hal – hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah mengenai jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Informan.

##### **a. Tingkat Pendidikan Informan**

Pendidikan merupakan cara untuk meningkatkan sumber daya alam manusia yang bertujuan keserasian dalam melakukan pekerjaan karena semakin tinggi pendidikan seseorang

semakin berkualitas orang tersebut. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat dalam table sebagai berikut :

**Tabel. V.1 Identitas Informan berdasarkan tingkat pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	5
2	SLTP	7
3	SLTA	11
4	Diploma (D.III)	-
5	Stara Satu (S1)	2
6	Magister (S2)	2
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>

Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kuantan singingi, 2019

Dari table tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini sangat bervariasi yaitu SD, SLTP, SLTA, Diploma III, Stara Satu (S1), Magister (S2). Tingkat pendidikan SD terdiri dari 5 orang, SLTP terdiri dari 7 orang, SLTA terdiri dari 11 orang, Stara Satu (S1) terdiri dari 2 orang, dan Magister (S2) terdiri dari 2 orang. Jadi dari jumlah identitas informan dalam penelitian ini sebanyak 27 orang. Bahwasanya identitas informan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa identitas informan berdasarkan pendidikan didominasi oleh informan yang berpendidikan SLTA. Hal ini disebabkan karena informan dari peneliti ini sebagian besar adalah masyarakat, dari gambaran tersebut terlihat bahwa masyarakat di Kabupaten Kuantan Singingi sudah memiliki tingkat pendidikan yang memadai.

#### **b. Tingkat Umur Informan**

Umur informan mempengaruhi kemampuan dan ketelitian dalam bekerja, maka hal ini sangat penting untuk diperhatikan dalam penguasaan pekerjaan dan pelaksanaan tugas dan fungsi jabatan yang diemban dalam organisasi pemerintahan. Kemudian umur bagi seseorang pegawai juga sangat mempengaruhi kinerjanya karena dengan umur yang baik maka tingkat pengalaman yang mereka miliki baik pula selanjutnya dapat dilihat pada table sebagai berikut :

**Tabel. V.2 Identitas Informan berdasarkan tingkat umur**

No	Umur	Jumlah
1	20-30 Tahun	7
2	31-40 Tahun	13
3	41-50 Tahun	2
4	51-59 Tahun	5
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>

Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kuantan singing, 2019

Dengan melihat table di atas maka diketahui bahwa responden yang berumur sebanyak 20-30 tahun adalah 7 orang, yang berumur 31-40 tahun adalah sebanyak 13 orang, yang berumur antara 41-50 tahun adalah sebanyak 2 orang dan berumur 51-59 tahun sebanyak 5 orang. Jadi berdasarkan gambaran tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata responden dalam penelitian ini relative sudah dewasa yaitu dari 27 orang yang dijadikan responden sebanyak 13 orang sudah berumur 31-40 tahun.

### **c. Jenis Kelamin Informan**

Dalam sebuah penelitian jenis kelamin informan tidaklah berpengaruh terhadap hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan jawaban yang memang benar adanya. Tidak berpengaruh jenis kelamin informan terhadap hasil penelitian dikarenakan jenis kelamin tidak bisa menentukan pola pikir maupun pembahasan seseorang terhadap suatu masalah. Adapun jenis kelamin informan adalah sebagai berikut :



**Table. V.3 Identitas Informan berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	22
2	Perempuan	5
	<b>Jumlahh</b>	<b>27</b>

Sumber : Dinas kependudukan dan pencatatan sipil, kuantan singing, 2019

Dari table diatas dapat kita ketahui bahwasanya informan menurut jenis kelamin Laki – Laki dengan jumlah terbanyak 22 orang, sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 5 orang. Jadi jenis kelamin informan didominasi oleh Laki – Laki dengan jumlah terbanyak 22 orang.

Sehingga jika melihat identitas informan yang telah penulis jabarkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa informan yang digunakan dalam penelitian ini cukup berkompeten untuk memberikan informan yang penulis butuhkan dalam menjawab masalah penelitian ini, disamping itu semua informasi yang diambil dalam penelitian adalah mereka yang menurut penulis mampu memberikan informasi tentang peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **B. Peranan Pemerintah Dalam Melaksanakan Pelayanan Penerbitan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Penyelenggaraan pemerintahan selain bertujuan melaksanakan program pembangunan dari pelayanan pada masyarakat disatu sisi menjadi tanggung jawab pemerintah namun, pada sisi lain sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah saling bergandeng tangan dalam memikul tanggung jawab dalam mensejahterakan masyarakat.

Terwujudnya pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Untuk itu, aparatur Negara diharapkan semakin secara efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada

masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparat pemerintah adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Didalam hukum administrasi Negara Indonesia, berdasarkan pengertian umum istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>22</sup> Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan mengatur bahwa penyelenggara dari Administrasi Kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan. Dan yang menjadi instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan. Pasal 2 Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, mengatur: “urusan Administrasi Kependudukan diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota”. Pasal 27 ayat (1) dalam peraturan yang sama juga mengatur :“Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi Pelaksana yang di atur dalam Peraturan Daerah.” Berdasarkan penjelasan tersebut di atas dapat diketahui bahwa instansi yang berwenang dalam melakukan pencatatan kematian sehingga akan menerbitkan akta kematian merupakan salah satu wewenang dari pemerintah daerah kabupaten/ kota yang di laksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam pembahasan ini penulis akan menjelaskan analisis jawaban informan yang berasal dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, dan masyarakat yang mengurus akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, Penulis melakukan wawancara dengan cara kualitatif sesuai dengan indicator sebagai berikut :

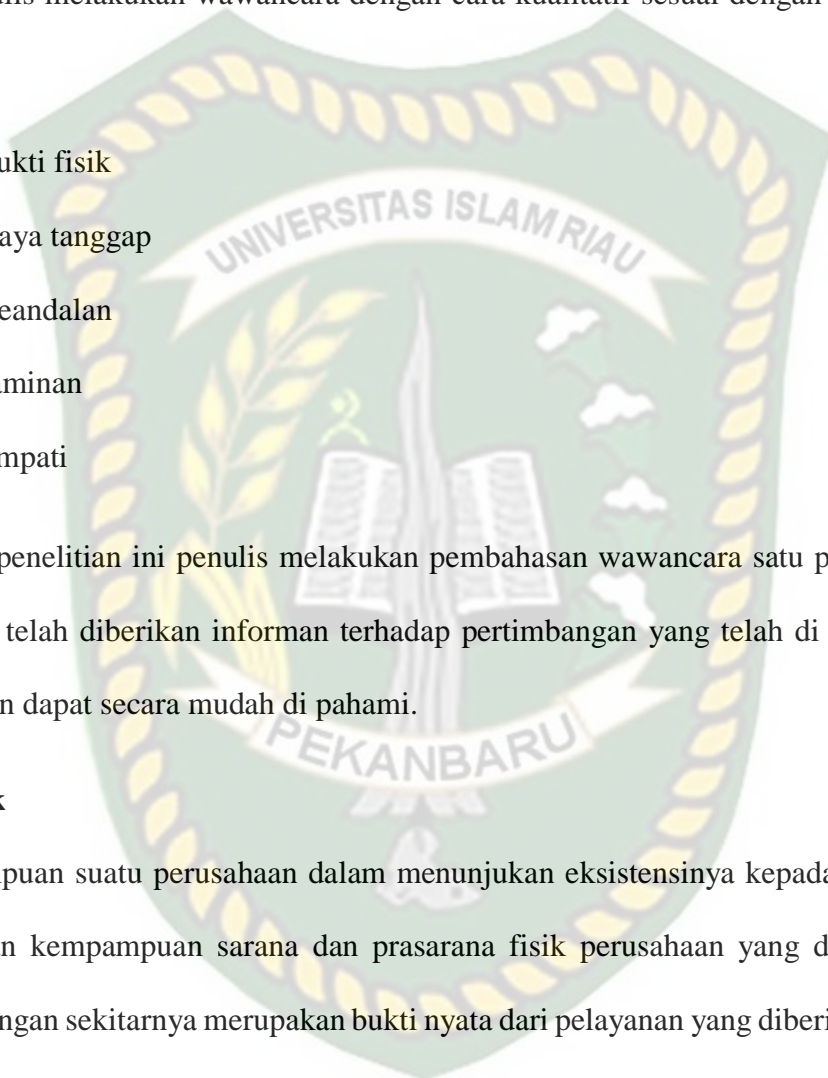
1. Bukti fisik
2. Daya tanggap
3. Keandalan
4. Jaminan
5. Empati

Dalam penelitian ini penulis melakukan pembahasan wawancara satu persatu dari setiap penilaian yang telah diberikan informan terhadap pertimbangan yang telah di sajikan agar data yang di hasilkan dapat secara mudah di pahami.

### **1. Bukti fisik**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono, (2012 : 175) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang



dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 32).

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Martul (2004: 49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak H. M Refendi Zukman, S.Sos., M.Si yang menjabat sebagai Kepala dinas di disdukcapil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 09:15 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan ”Apakah



pemerintah kabupaten kuantan singingi dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan penerbitan akta kematian sudah menyediakan fasilitas yang memadai terutama kebersihan ruangan, kerapian berpakaian petugas, penataan empati dan kenyamanan ruang tunggu”? Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

*“jadi gini nak, dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan hususnya pelayanan pada pengurusan penerbitan akta kematian, kami selaku aparat pemerinntah kabupaten sudah selayaknya menyiadakan fasilitas yang medadai seperti kebersihan dalam berpakaian petugas yang rapi bersih dan menarik, kebersihan ruangan yang nyaman dan menyediakan fasilitas seperti ruang tunggu, televisi dan wifi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak H. M Refendu Zukman S.Sos., M.Si yang menjabat sebagai Kepala Dinas diduscakpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 09:15 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti perttanyaan “Bagaimana menurut bapak mengenai ukuran-ukuran keberhasilan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan dalam penerbitan akta kematian, apakah sudah sesuai SOP? “ Dari pertanyaan ini beliau meberikan Jawaban seperti :

*“untuk keberhasilan dalam memberikan pelayanan administrasi terutama dalam penerbitan akta kematian kami melihat dari tidak adanya kesalahan dalam penerbitan akta kematian misalnya kesalahan dalam pengetikan nama yang bersangkutan (yang meninggal) ataupun waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan jenis pelayanan tersebut.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak H. M Refendu Zukman S.Sos., M.Si yang menjabat sebagai Kepala Dinas diduscakpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 09:15 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti perttanyaan “Apakah ada kesulitan atau kendala tersendiri yang dirasakan oleh aparat pemerintah kabupaten kuantan sigingi dalam melaksanakan pelayanan penerbitan akta kematian?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

*“untuk terkendala yang dirasa kan oleh aparat pemerintah kabuupaten saya rasa tidak ada, hanya saja jikalau ada persyaratan yang belum lengkap dari maasyarakat atau anggota keluarga yang mengurus maka kami tidak bisa memproses dalam penerbitan akta kematian tersebut.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu informan yaitu Masyarakat dengan ibu Viranda Nur Amelia pada tanggal 13 Oktober 2019 jam 13:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan ‘Bagaimana menurut ibuk mengenai penataan ruangan penampilan dan kebersihan petugas yang menyelenggarakan pelayanan dalam penerbitan akta kematian dan apakah sarana dan prasarana sudah lengkap dan memadai jika sudah tolong ibuk sebutkan?’ Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

*“menurut saya mengenai penampilan dan kebersihan petugas yang menyelenggarakan pelayanan dalam penerbitan akta kematian untuk penataan ruaang sudah cukup rapih dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, untuk penampilan dan kebersihan petugas juga sangat serasi dan bagus dengan memakai seragam sesuai dengan aturan, untuk sarana dan prasarana belum cukup lengkap contohnya tempat duduk dan ruang tunggu yang kurang, kipas angina yang kurang”.*

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwasanya fasilitas yang disediakan oleh aparat pemerintah kabupaten masih belum cukup pasalnya masih ada kekurangan dalam perlengkapan sarana dan prasarana yang ada di disdukcapil seperti kekurangan tempat duduk dan dan ruang tunggu yang tidak memadai sehingga masyarakat yang mengalami antri harus mencari tempat untuk duduk disekitar kantor tersebut.

Berdasarkan hasil observasi bahwasanya tidak ada kendala yang dirasakan oleh aparat pemeritah kabupaten dalam pengurusan penerbitan akta kematian, selama masyarakat yang mengurus melengkapi berkas yang ditentukan dan melaksanakan pelayanan pengurusan penerbitan akta kematian untuk tingkat keberhasilan melihat dari tidak adanya complain dari masyarakat, namun masih ditemukan bahwa kurag telitinya aparat kabupaten dalam melaksanakan

tugas karena masih ditemukan kesalahan dalam pengetikan nama orang yang (meninggal). Ini berarti perlu diadakannya pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja agar lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis untuk indikator bentuk fisik dapat disimpulkan bahwa *pertama* sarana dan prasarana yang masih belum cukup pasalnya masih ada kekurangan dalam perlengkapan seperti ruang tunggu dan tempat duduk, *kedua* untuk tingkat keberhasilan pemerintah kabupaten terlihat dari tidak adanya komplain dari masyarakat, *ketiga* perlunya diadakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas kerja agar lebih baik lagi dari sebelumnya.

## **2. Daya Tanggap**

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

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



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

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak H. M Refendu Zukman S.Sos., M.Si yang menjabat sebagai Kepala Dinas diduscahpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut bapak, apakah aparat pemerintah kabupaten kuantan singingi tanggap terhadap keluhan masyarakat dan mampu bersedia membantu masyarakat dalam penerbitan akta kematian tersebut?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban :

*“menurut saya, aparat kabupaten sudah berkewajiban untuk melayani masyarakat dengan tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat, dan ketersediaan membantu dengan ikhlas jika masyarakat merasa kesulitan terkait dengan pelayanan penerbitan akta kematian.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak H. M Refendi Zukman S.Sos., M.Si yang menjabat sebagai Kepala Dinas diduscahpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Apakah aparat



pemerintah kabupaten dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan akta kematian terlebih dahulu memberikan kejelasan atau arahan dan bisa menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan Jawaban seperti :

*“sesuai dengan sop yang telah ditetapkan aparat pemerintah kabupaten harus menyelenggarakan pelayanan yang bisa memberikan kejelasan atau arahan kepada masyarakat selain itu kewajiban dari aparat pemerintah untuk menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat demi menyelenggarakan pelayanan yang memuaskan masyarakat”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak H. M Refendu Zukman S.Sos., M.Si yang menjabat sebagai Kepala Dinas diduscahpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 10:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “untuk pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan akta kematian syarat-syarat apa saja yang diperlukan dan berapa lama waktu proses pembuatannya?”

*”syarat yang diperlukan untuk pembuatan dalam penerbitan akta kematian yaitu:*

- 1. Kartu keluarga dimana yang mmeninggal mendaftar*
- 2. Ktp atau kis orang tua atau pelapor*
- 3. Akta perkawinan atau akta nikah*
- 4. Surat keterangan visum dari dokter, puskesmas, atau rumah sakit*
- 5. Surat keterangan tempat tinggal bagi penduduk sementara*
- 6. Dibebaskan dari segala bentuk biaya*

*Untuk waktu proses pembuatannya sekitar satu kali 24 jam jika persyaratannya lengkap.*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu informan yaitu Masyarakat dengan ibu Viranda Nur Amelia pada tanggal 13 Oktober 2019 jam 13:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “menurut ibuk apakah apart pemerintah kabupaten dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan dalam penerbitan akta kematian sudah memahami, bersedia membantu, dan memberi solusi kepada masyarakat?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“dalam memberikann pelayanan dalam penerbitan akta kematian aparat sudah berusaha dan bersedia membantu dan memberi solusi kepada masyarakat terkait dengan akta kematian. Misalnya saja mengenai kendala yang dirasa oleh masyarakat mengenai syarat dan keluhan”.*

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwasanya yang terjadi dilapangan masih ditemukan aparat pemerintah kabupaten di disudcupil dalam melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan penerbitan akta kematian masih belum cukup baik. Walaupun mereka sudah melaksanakan berdasarkan sop dan siap tanggap melayani masyarakt yang mengalami kesulitan ataupun siap memberi pertolongan dan juga arahan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi bahwasanya aparat pemerintah kabupaten sudah berkewajiban melaksanakkkan sesuia dengan SOP yang telah ditetapkan dan seharusnya aparat bisa menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat agar tercipta suasana yang harmonis antara penyedia layanan dan pemakai jasa layanan. Selain itu, dalam proses penerbitan akta kematia waktu yang dibutuhkan adalah kurang lebih 1 kali 24 jam dan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan jika masyarakat sudah memenuhi syarat-syarat nya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indicator daya tanggap dapat penulis simpulkan bahwa daya tanggap aparatur diduscakpil memiliki daya tanggap yang cukup baik dalam hal ini bisa megatasi masalah yang datang dan bisa mencari solusi atau membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan serta memberikan arahan terkait dengan penerbitan akta kematian. Untuk waktu penerbitan akta kematiann sudah sesuai dengan waktu yang ditentukan.

### **3. Keandalan**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang

simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh (Tjiptono, 2012 : 174).

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48).

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya.

Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001: 101).



Kaitan dimensi pelayanan reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Sunyoto (2004: 16) kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai kehandalan individu pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Sonny Septrison, SH., M.Si yang menjabat sebagai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil diduscahpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 14:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut bapak penyelenggaraan pelayanan penerbitan akta kematian apakah aparat pemerintah kabupaten selalu berada ditempat pas jam kerja yang siap melayani masyarakat?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“menurut saya, aparat selalu siap berada ditempat ketika masyarakat membutuhkan pelayanan. Karena prioritas kami yaitu melayani masyarakat dengan tepat dan semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik dalam arti kami selalu berada ditempat kerja.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Sonny Septrison, SH., M.Si yang menjabat sebagai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil diduscahpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 14:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Apakah pemerintah kabupaten kuantan singingi dalam melaksanakan pelayanan penerbitan akta kematian



sudah memenuhi standar fasilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“pemerintah kabupaten sudah melaksanakan pelayanan penerbitan akta kematian dengan memenuhi standar fasilitas yang memadai untuk dibrikan kepada masyarakat. Seperti waktu yang dibutuhkan, syarat yang mudah dan sarana prasarana yang cukup baik.*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu informan yaitu Masyarakat dengan Bapak Deni helliludin pada tanggal 13 Oktober 2019 jam 14:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut bapak terhadap kempuan petugas yang ada dikabupaten kuantan singingi dalam memberikan pelayanan apakah sudah memberikan pelayanan yang baik dan apakah waktu yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan”? Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“dari yang saya lihat bahwa aparat pemerintah kabupaten sudah memberikan pelayanan yang terbaik, namun belum sepenuhnya dikatakan baik pasalnya masih ada ditemukan kasus masyarakat lain yang mengurus akta kematian terdapat kesalahan nama, ini berarti aparat pemerintah harus lebih teliti dalam melaksanakan tugasnya. Dan untuk waktu yang diberikan sudah sesuai dengan yang dijanjikan atau dijadwalkan untuk pengambilan surat akta kematian.”*

Berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan bahwa aparat diduscakpil yang melaksanakan pelayanan penerbitan akta kematian bersikap tidak adil dan mementingkan orang-orang yang dikenalnya saja, hal ini tentu saja bisa menimbulkan masalah dalam memberikan layanan dan membuat masyarakat merasa iri karena mengetahui bahwa ada hubungan kekeluargaan yang didahulukan.

Berdasarkan hasil observasi bahwasanya dalam memberikan layanan dalam penerbitan akta kematian pemerintah kabupaten sudah memenuhi standar fasilitas yang cukup baik, seperti waktu pelayanan, syarat dan kemudahan dalam membuat penerbiitan akta kematian. Dan

diperlukannya pelatihan agar aparat kabupaten bisa mengemban tugas dan memiliki skill atau kemampuan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indikator kehandalan penulis simpulkan bahwasanya kehandalan yang dimiliki oleh aparat kabupaten di disdukccapil belum cukup baik, karena masih didapatkan aparat yang kurang teliti dalam melaksanakan tugasnya seperti kesalahan dalam pengetikan nama yang bersangkutan (meninggal). Oleh karena itu, diharapkan aparat lebih mengutamakan kehandalan dan ketelitian karena dua hal ini sangat penting dalam menjalankan tugas terutama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dipemerintah kabupaten sudah menerapkan standar fasilitas agar lebih memudahkan masyarakat dalam penerbitan akta kematian seperti kemudahan jangka waktu, syarat dan prosesnya sangat mudah.

#### **4. Jaminan**

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012 : 175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence).

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001: 69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Sonny Septrison, SH., M.Si yang menjabat sebagai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil diduscakpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 14:30 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Apakah apart pemerintah kabupaten kuantan singingi sudah memberikan keamanan dan melindungi produk layanan penerbitan akta kematian kepada masyarakat”? Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban :

*“jadi gini untuk mengenai masalah itu kami selaku pemerintah kabupaten kuantan singingi di pastikan sudah menjamin keamanan dan melindungi kerahasiaan bagi masyarakat yang mengurus penerbitan akta kematian jadi masyarakat tidak perlu merasa cemas akan hal itu”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Sonny Septrison, SH., M.Si yang menjabat sebagai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil diduscakpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 14:30 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan



“Bagaimana menurut bapak terhadap aparat pemerintah kabupaten dalam melaksanakan pelayanan penerbitan akta kematian apakah sudah memberikan informasi atau sosialisasi kepada masyarakat dan dibulan berapa sosialisai tersebut di lakukan ?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“pemerintah kabupaten sudah memberikan dan melaksanagn pelayanan penerbitan akta kematian dengan baik salah satunya terlebih dulu memberikan informasi dan sosialisasi mulai dari persyaratan dan tata cara pengurusan akta kematian tersebut. Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten adalah dalam waktu satu tahun sekali dibulan Februari yang pemyampaiannya diwakilkan kepada kecamatan setelah itu kepada desa”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Sonny Septrison, SH., M.Si yang menjabat sebagai Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil diduscakpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 14:30 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Apakah aparat pemerintah kabupaten kuantan singingi dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan akta kematian memiliki keterampilan dan pengetahuan?” Dari pertanyaan ini beliau memberikn jawaban seperti :

*“pada dasarnya aparat di disdukcakil sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dengan mengikuti pelatihan-pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas dan semangat kerja, dan dibekali dengan pengetahuan ya ng diperoleh mealalui pendidikan sarjana”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu informan yaitu Masyarakat dengan Bapak Deni helliludin pada tanggal 13 Oktober 2019 jam 14:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian apakah pemerintah kabupaten sudah bersikap ramah, sopan dan bertanggungjawab dari bahaya dan keragu-raguan dari aparat pemerintah?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :



*“pemerintah dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah dan sebaik mungkin dalam melayani masyarakat dalam pengurusan akta kematian dan bertanggungjawab dari bahaya dan keragu-raguan yang dirasakan oleh aparat pemerintah jika melakukan kesalahan”*

Berdasarkan hasil observasi bahwa pemerintah kabupaten sudah menjamin keamanan dan kerahasiaan data bagi para pengurus akta kematian dan masyarakat tidak perlu merasa khawatir akan hal itu. Dalam melaksanakan tugas aparat pemerintah kabupaten sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan tata cara sampai syarat dalam penerbitan akta kematian. Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten adalah dalam waktu satu tahun sekali di bulan Februari yang penyampaiannya diwakilkan kepada kecamatan setelah itu kepada desa, selanjutnya desa menyampaikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa para aparat pemerintah kabupaten sudah dibekali dengan pendidikan yang layak dan dibekali dengan pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan sarjana, sehingga bisa dikatakan bahwa pendidikan yang dimiliki aparat sudah cukup memadai. Sehingga diharapkan dengan dibekali pendidikan yang cukup mereka bisa menjalankan tugas dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi bahwasannya aparat pemerintah kabupaten sudah memiliki keterampilan dan bersifat ramah dan akan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penerbitan akta kematian.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi untuk indikator jaminan dapat penulis simpulkan bahwa :

*Pertama* pemerintah kabupaten Kuantan Singingi menjamin kerahasiaan dan bertanggung jawab dari bahaya atau resiko keragu-raguan dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian. *Kedua* pemerintah sudah memberikan sosialisasi melalui kecamatan dan kepala desa.

*Ketiga* untuk aparat pemerintah kabupaten perlu meningkatkan kualitas kerja dan lebih disiplin dan teliti dalam melaksanakan tugas yang diemban.

## 5. Empati

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (empathy) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001: 40).

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama.

Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Armen Zain, SH yang menjabat sebagai Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian diduscahpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 15:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “ Bagaimana cara aparat pemerintah kabupaten dalam menghadapi keluhan dan pengaduan dari masyarakat, dan bagaimana bentuk tanggungjawab, keamanan, dan kenyamanan aparat pemerintah kabupaten dalam melaksanakan tugasnya agar sesuai SOP?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“cara kami dalam menghadapi keluhan dan pengaduan dari masyarakat dengan cara pertama kami memberikan solusi terkait dengan permasalahan yang dihadapi dan bentuk tanggung jawab, keamanan dan dan kenyamanan. Kami sepenuhnya akan bertanggungjawab serta menjamin keamanan data pribadi pengurus akta kematian yang bersangkutan selain itu, memberikan bentuk kenyamanan dalam hal pengurusan akta kematian seperti penyediaan fasilitas sarana dan prasaraa yang memadai.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Armen Zain, SH yang menjabat sebagai Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian diduscahpil kabupaten kuantan singingi pada tanggal 11 Oktober 2019 jam 15:00 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Menurut bapak apakah bentuk kepedulian aparat pemerintah kabupaten kuantan singiingi dalam melayani masyarakat ketika mengurus penerbitan akta kematian dan bagaimana



cara menghormati pelanggan dalam hal ini masyarakat?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“bentuk kepedulian kami selaku aparat pemerintah kabupaten dalam pengurusan akta kematian yaitu terutama memberikan pengertian atau arahan yang berkaitan dengan hal kepengurusan akta kematian dan cara menghormati pelanggan selaku masyarakat dengan cara menyambut dan menyapa masyarakat yang datang disukcapil.”*

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu informan yaitu Masyarakat dengan Bapak Agus pada tanggal 13 Oktober 2019 jam 14:300 WIB. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “Bagaimana menurut bapak keadilan dan perlakuan pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian dan mengenai keamanan serta kenyamanan dalam penerbitan akta kematian di kabupaten kuantan singingi?” Dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban seperti :

*“menurut saya keadilan dan perlakuan dari apaerat pemerintah kabupaten dalam memberikan pelayanan terutama penerbitan akta kematian, adanya perlakuan tidak adil, diskriminasi dari aparat pemerintah kabupaten dan membuat masyarakat merasa iri dan marah karena merasa diperlakukan tidak adil. Dan mengenai kenyamanan dan kenyamanan saya rasa sudah cukup nyaman dengan fasilitas yang diberikan.”*

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa cara pemerintah dalam mengatasi masalah dengan memberikan solusi dan jalan keluar terkait dengan masalah atau kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat, dan akan bertanggung jawab sepenuhnya dengan keamanan dan kenyamanan dalam penerbitan akta kematian seperti menyediakan fasilitas yang memadai.

Berdasarkan hasil observasi pennulis bahwa bentuk kepedulliaan pemerintah kabupaten dengan memberikan perhatian kepada masyarakat terkait dengan penerbitan akta kematian dan juga menghormati masyarakat yang datang dengan bersikap ramah sopan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat.



Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis untuk indicator empati bahwa pemerintah kabupaten kuantan singingi dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan penerbitan akta kematian yakni dengan cara memberi solusi dan bersedia membantu masyarakat yang membutuhkan, dan bertanggungjawab dengan keamanan dan kenyamanan untuk masyarakat. Bentuk kepedulian dan empati pemerintah kabuapen yang lain seperti memberikan perhatian dan bersikap sopan ramah ketika menyambut masyarakat yang datang ke disdukcapil untuk mengurus penerbitan akta kemmatian.

### **C. Hambatan-Hambatan Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kuantan Singingi.**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan ditemukan beberapa factor penghambat yaitu sebagai berikut :

- a. Dari aspek bukti fisik masih ditemukan kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga membuat masyarakat kurang nyaman dengan hal itu.
- b. Dari aspek daya tanggap bahwa aparatur pemerintah di dinas kependuduka dan pencatatan sipil sudah cukup baik dengan memberikan respon yang positif keika mennanggapi masyarakat.
- c. Dari aspek kehandalan bahwa kemampuan aparatur petugas karena dalam penerbitan akta kematian masih ditemukan kurang teliti dari petugas pasalnya masih ditemukan kesalahan pengetikan nama yang bersangkutan (meninggal).
- d. Dari aspek jaminan bahwa pemerintah kabupaten di dinas kependudukan sudah menjamin dan bertanggungjawab dari bahaya, resiko yang akan timbul.
- e. Dari aspek empati bahwa masih ditemukan aparatur di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang bersikap tidak adil dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Oleh Dinas Keppendudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Kuantan Singingi yaitu belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Dari hasil penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan dari beberapa indikator sebagai berikut :

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kematian oleh dinas kependudukan dan catatan sipil yakni belum berjalan baik, pasalnya dilihat dari perlengkapan untuk sarana dan prasarana belum lengkap. Selain itu, untuk pelayann yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dan daya tanggap aparatur pemerintah kabupaten kuantan singingi sudah sangat baik dengan respon positif, karena mereka bersedia membantu dan memberikn solusi terkait dengan pelayanan dalam penerbitan akta kematian serta keandalan dan kemampuan aparat dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kuantan singingi belum cukup baik pasalnya kurangnya ketelitian dari aparat yang bertugas oleh karena itu, diperlukan pelatihan agar lebih meningkatkan skill dan kualitas kerja agar lebih baik lagi walaupun sudah dibekali dengan pendidikan yang layak. Pemerintah di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kuantan singingi sepenuhnya menjamin dan bertanggungjawab dari bahaya dan keragu-raguan dari aparat yang bertugas demi meningtkkan kepercayaan dan kualiiitas layanan yang diberikan. Dan dari apartur di dinas kependudukan dan catatan sipil sudah sangat

baik terutama dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian dibuktikan dengan bentuk memberikan solusi atau sosialisasi dan arahan kepada masyarakat yang mengurus surat perbitan akta kematian.

Adapun yang menjadi hambatan kualitas pelayanan penerbitan akta kematian oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten kuantan singing adalah :

- a. Dari aspek bukti fisik masih ditemukan kurangnya kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sehingga membuat masyarakat kurang nyaman dengan hal itu.
- b. Dari aspek daya tanggap bahwa aparatur pemerintah di dinas kependuduka dan pencatatan sipil sudah cukup baik dengan memberikan respon yang positif keika mennanggapi masyarakat.
- c. Dari aspek kehandalan bahwa kemampuan aparatur petugas karena dalam penerbitan akta kematian masih ditemukan kurang teliti dari petugas pasalnya masih ditemukan kesalahan pengetikan nama yang bersangkutan (meninggal).
- d. Dari aspek jaminan bahwa pemerintah kabupaten di dinas kependudukan sudah menjamin dan bertanggungjawab dari bahaya, resiko yang akan timbul.
- e. Dari aspek empati bahwa masih ditemukan aparatur di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang bersikap tidak adil dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian.

## **B. Saran**

Adapun yang menjadi saran penulis sehubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Peraturan daerah kabupaten kuantan singingi no 12 tahun 2011 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut dapat dijalankan dengan baik dan juga

disosialisasikan secara langsung baik kepada masyarakat maupun aparat kecamatan dan desa.

2. Adapaun yang harus dilakukan oleh aparat dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu mengadakan pelatihan, meningkatkan semangat kerja, dan kualitas terutama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten kuantan singingi yang berkaitan dengan penerbitan akta kematian.
3. Seharusnya aparat dinas kependudukan dan pencatatan sipil lebih bersikap transparan, responsivitas, akuntabilitas, dan epati dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam penerbitan akta kematian.
4. Untuk dinas kependudukan harus menyediakan fasilitas yang memadai terutama demi kenyamanan dan keamanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Masyarakat harus berperan aktif dengan memberikan kontrol yang efektif dan juga berperan aktif menjadi unsur pendorong dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.
6. Masyarakat harus berperan aktif dalam kepengurusan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kuantan singingi.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Sumber Buku

- Budiarjo, Miriam, 2008. *Dasar – dasar Ilmu Politik*, Jakarta, PT, Gramedia pustaka utama.
- Dunn, William N. 2003. *Andalas Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Gajha Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hasibuan, Melayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung , CV , Mandar Maju.
- Kansil, CST . 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta, Rineka Cipta
- Kountur, Ronny. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta, Truna Grafika.
- Kencana, Inu syafiie, 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*,. Jakarta, PT Reneka Cipta
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Miles, Matthew & Huberman, A Michael. 2014. *Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*; Jakarta. UI Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi ( Ilmu Pemerintahan Baru )*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta, PT.Gramedia.
- Sedarmayanti. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung, CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D*. Alfabeta: Bandung
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.
- Winamo, Budi. 2005. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo

Zulkifli Dkk. 2013. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa*. FISIPOL UIR, Pekanbaru

Zaithaml, Parasueaman & Berry. 2005, *menilai kualitas pelayanan publik*.

## **B. Dokumentasi**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 01 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

## **C. Jurnal**

Ning Sulistiyowati, Joko Irianto, dan Yusleli Usman : Akurasi sistem registrasi kematian dan penyebab kematian(studi tipikal sejumlah daerah di Indonesia) masih perlu banyak peneingkatan: sistem registrasi kematian dan penyebab kematian di beberapa daerah,Indonesia 2014

