

**ANALISIS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN AKTA
KEMATIAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Pendidikan
Studi Ilmu Administrasi Negara



Disusun Oleh :

NAMA : FRAN RESTA ARIANSA
NPM : 160411037

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:FRAN RESTA ARIANSA
NPM	:160411037
Fakultas	:Ilmu Sosial
Program Studi	:Administrasi Negara
Universitas	:Islam Kuantan Singingi

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan Judul : **“ANALISIS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”**, yang dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang pernah digunakan untuk mendapat gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian informasinya yang dikutip dalam berbagai sumber sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 07 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan

FRAN RESTA ARIANSA
NPM : 160411037

HALAMAN PERSEMBAHAN



Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia

Yang mengajar manusia dengan pena,

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS : Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi

warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,

Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai

Di penghujung awal perjuanganku

Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku., Ayah,.. Ibu... terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu Ayah,, Ibu,, masih saja ananda menyusahkanmu....

Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tanganku menadah".. ya Allah ya Rahman ya Rahim... Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,, mendidikku,,

membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

*Untukmu Ayah (Andrisyaputrah),,Ibu (Dessi Hariani,, Terimakasih....
we always loving you.....(ttd. Anakmu)*

Dalam setiap langkahku aku berusaha mewujudkan harapan-harapan yang kalian impikan didiriku, meski belum semua itu kuraih' insyallah atas dukungan doa dan restu semua mimpi itu kan terjawab di masa penuh kehangatan nanti. Untuk itu kupersembahkan ungkapan terimakasihku kepada:

Adeku (Azhari Resta Eriansa & Ivana Resta Andriani)", Adekmu yang paling manja ini bisa wisuda juga kan.. ".

... i love you all" : ...*

*"Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan Tuhan dan orang lain.
"Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik".....*

MOTTO HIDUP

" Jangan menyerah atas impianmu,
impian memberimu tujuan hidup.
Ingatlah sukses bukan kunci kebahagiaan,
Kebahagiaan kunci sukses yang sebenarnya.
Untuk mencapai kebahagiaan itu tidaklah mudah,
Tapi percayalah pada Allah,

karena sesungguhnya
Sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(QS Al-Insyirah :5) "

HALAMAN PERSEMBAHAN



Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia
Yang mengajar manusia dengan pena,
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)
Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)
Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang
diberi ilmu beberapa derajat
(QS : Al-Mujadilah 11)
Ya Allah,
Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan
bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi
warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,
Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai
Di penghujung awal perjuanganku
Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin..

Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku., Ayah,.. Ibu... terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu Ayah,,, Ibu,,, masih saja ananda menyusahkanmu....

Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tanganku menadah".. ya Allah ya Rahman ya Rahim... Terimakasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,, mendidikku,, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakamu..

*Untukmu Ayah (Andrisyaputrah),,,Ibu (Dessi Hariani,, Terimakasih....
we always loving you.....(ttd.Anakmu)*

&

(Azhari Resta Eriansa & Ivana Resta Andriani)

... I love you all ...

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah subhanahu wata'ala yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**. Ucapan shalawat dan salam, *allahummasali 'ala Muhammad wa 'ala ali Muhammad*, semoga Allah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Ibu **Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menimba ilmu di kampus Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak **Zul Ammar, SE, ME**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial.
3. Bapak **Sahri Muharram, S.Sos.,M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus sebagai Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Bapak **Sarjan.M, S.Sos.,M.Si** selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, membimbing, memotivasi serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian Skripsi ini.
5. Semua dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan khusus untuk dosen Administrasi Negara yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mencurahkan ilmu kepada penulis.
6. Keluarga penulis, terutama kedua orang tua ayahanda dan ibunda yang telah

membimbing, mengarahkan dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

7. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dorongan dan semangat selama penulis mengikuti pendidikan.
8. Seluruh keluarga besar penulis, rekan-rekan Program Studi Administrasi Negara angkatan 2016 yang telah mendukung dari segi pengetahuan, memotivasi dan mendoakan penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga Skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya .

Teluk Kuantan, 07 Juli 2020

Penulis,

Fran Resta Ariansa
NPM. 160411037

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO HIDUP	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRACK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	11
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Konsep Pelayanan	13
2.1.2 Konsep Publik	13
2.1.3 Konsep Pelayanan Publik	14
2.1.4 Konsep Penyelenggara Pelayanan Publik	16
2.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	17
2.1.6 Strandar Pelayanan Publik	17
2.1.7 Asas-Asas Pelayanan Publik	19
2.1.8 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	20
2.1.9 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	21
2.1.10 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	23
2.1.11 Tinjaun Tentang Jarak	27
2.1.12 Konsep Manajemen	28
2.1.13 Fungsi Manajemen	28
2.1.14 Tinjaun Tentang Administrasi Kependudukan	31
2.1.15 Konsep Akta Kelahiran	33
2.1.16 Konsep Akta Kematian	35
2.2 Kerangka Konsep	36

2.3	Hipotesis Penelitian	36
2.4	Definisi Operasional.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Populasi Dan Sampel	40
3.3	Informen Penelitan	40
3.4	Sumber Data Penelitian	43
3.5	Fokus Penelitian	44
3.6	Lokasi Penelitian	47
3.7	Jenis Data	48
3.8	Teknik Pengumpulan Data	48
3.9	Teknik Pengelohan Data	50
3.10	Teknik Analisi	51
3.11	Metode Analisis Data	53
3.12	Teknik Data	53
3.13	Jadwal Kegiatan Penelitian	54
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		
4.1	Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	58
4.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	60
4.3	Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	61
4.4	Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Lokasi Penelitian	62
4.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
5.1	Pelaksanaan Program Pencatatan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Teluk Kuantan	73
5.2	Karakteristik Responden	75
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	96
6.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan Tahun 2015-2017	5
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Memiliki Akte Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015-2017	6
Tabel 10. Informen Penelitian	41
Tabel 9. Indikator dari Dimensi Kualitas Pelayanan	45
Tabel 11. Wawancara	49
Tabel III.2 Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	55
Tabel 5.1 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia	73
Tabel 5.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 5.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
Tabel 5.4 Rekapitulator Indikator	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar: Skema Prosedur Pembuatan Dokumen Kependudukan.....	3
Gambar: Kerangka Konsep Penelitian	36
Gambar: Struktur DISDUKCAPIL	72

ABSTRACT

ANALYSIS OF BRITH AND DEATH CERTIFICATE OFFICER SERVICE AT POPULATION AND CIVIL SERVICE OFFICES IN KUANTAN SINGINGI REGENCY

Fran Resta Ariansa
160411037

The purpose of this research was to determine how the quality of birth and death certificate services at the Department of Population and Civil Registration in Kuantan Singingi Regency. This research is located in Kuantan Singingi Regency, with the unit of analysis is the individual or community of Kuantan Singingi Regency who have and are currently getting a birth and death certificate. The sample in this study was 5 people. This research used descriptive research, with survey method.

The type of data used was primary data obtained through questionnaires and direct observation in the field, while secondary data were sourced from report documents, regulations relating to the issues to be discussed, writing and the results of research on public services, with quantitative analysis.

The results of this study indicated that generally the birth and death certificate services at the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency are seen from five dimensions, namely responsiveness, belief, awareness and tangibility can be said to be running well.

Keywords: Service Analysis, Brith and Death Certificate

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

**Fran Resta Ariansa
160411037**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Kuantan Singingi, dengan unit analisis yaitu individu atau masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang pernah dan sedang melakukan pengurusan akta kelahiran. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan metode survei.

Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi langsung di lapangan, sedang data sekunder bersumber dari dokumen laporan, peraturan- peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, tulisan serta hasil penelitian mengenai pelayanan publik, dengan analisis Kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang dilihat dari kelima (5) dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian dan berwujud sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik.

Kata kunci : Analisis Pelayanan

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah subhanahu wata'ala yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**. Ucapan shalawat dan salam, *allahummasali 'ala Muhammad wa 'ala ali Muhammad*, semoga Allah limpahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang terang benderang untuk mencapai kebahagiaan di dunia dan akhirat.

Adapun tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Islam Kuantan Singingi. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi penulisan maupun pembahasannya dan penulis sangat mengharapkan masukan dari segala pihak untuk kesempurnaan Skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Ibu **Ir. Hj. Elfi Indrawanis, MM** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menimba ilmu di kampus Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak **Zul Ammar, SE, ME**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kemudahan fasilitas dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial.
3. Bapak **Sahri Muharram, S.Sos.,M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus sebagai Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan motivasi dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Bapak **Sarjan.M, S.Sos.,M.Si** selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, membimbing, memotivasi serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian Skripsi ini.

5. Semua dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dan khusus untuk dosen Administrasi Negara yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mencurahkan ilmu kepada penulis.
6. Keluarga penulis, terutama kedua orang tua ayahanda dan ibunda yang telah membimbing, mengarahkan dan mendoakan penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
7. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dorongan dan semangat selama penulis mengikuti pendidikan.
8. Seluruh keluarga besar penulis, rekan-rekan Program Studi Administrasi Negara angkatan 2016 yang telah mendukung dari segi pengetahuan, memotivasi dan mendoakan penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga Skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya .

Teluk Kuantan, 07 Juli 2020

Penulis,

Fran Resta Ariansa

NPM. 160411037

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan Tahun 2015-2017	5
Tabel 2. Jumlah Penduduk Memiliki Akte Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015-2017	6

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema Prosedur Pembuatan Dokumen Kependudukan	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	6

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO HIDUP	i
KATA PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	
ABSTRACT	
ABSTRACT	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Konsep Pelayanan	13
2.1.2 Konsep Publik	13
2.1.3 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.4 Konsep Penyelenggara Pelayanan Publik	16
2.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	17
2.1.6 Standar Pelayanan Publik	17
2.1.7 Asas-Asas Pelayanan Publik	19
2.1.8 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	20
2.1.9 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	21
2.1.10 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	23
2.1.11 Tinjauan Tentang Jarak.....	27
2.1.12 Konsep Manajemen.....	28
2.1.13 Fungsi Manajemen	28
2.1.14 Tinjauan Tentang Administrasi Kependudukan	31

2.1.15	Konsep Akta Kelahiran.....	33
2.1.16	Konsep Akta Kematian.....	35
2.2	Kerangka Konsep.....	36
2.3	Hipotesis Penelitian.....	36
2.4	Definisi Operasional.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Populasi Dan Sampel.....	40
3.3	Informen Penelitian.....	40
3.4	Sumber Data Penelitian.....	43
3.5	Fokus Penelitian.....	44
3.6	Lokasi Penelitian.....	47
3.7	Jenis Data.....	48
3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.9	Teknik Pengelohan Data.....	50
3.10	Teknik Analisi.....	51
3.11	Metode Analisis Data.....	53
3.12	Teknik Data.....	53
3.13	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	54

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	58
4.2	Visi dan Misi Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	60
4.3	Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi	61
4.4	Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Lokasi Penelitian.....	62
4.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	71

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Pelaksanaan Program Pencatatan Pembuatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Teluk Kuantan	73
5.2 Karakteristik Responden.....	75

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**ANALISIS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DAN AKTA KELAHIRAN
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Fran Resta Ariansa
160411037**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Kuantan Singingi, dengan unit analisis yaitu individu atau masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang pernah dan sedang melakukan pengurusan akta kelahiran. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, dengan metode survei.

Jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan observasi langsung di lapangan, sedang data sekunder bersumber dari dokumen laporan, peraturan- peraturan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, tulisan serta hasil penelitian mengenai pelayanan publik, dengan analisis Kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang dilihat dari kelima (5) dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian dan berwujud sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik.

Kata kunci : Analisis Pelayanan

ANALYSIS OF DEATH AND BIRTH CERTIFICATE SERVICE AT
POPULATION AND CIVIL SERVICE OFFICES IN KUANTAN SINGINGI

Fran Resta Ariansa
160411037

ABSTRACT

The purpose of this study was to study how the quality of birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration in Kuantan Singingi Regency. This research is located in Kuantan Singingi Regency, with the unit of analysis is the individual or community of Kuantan Singingi Regency who have and are currently conducting a birth certificate. The sample in this study was an experiment of 5 people. This research uses descriptive research, with survey method.

The type of data consists of primary data obtained through questionnaires and direct observation in the field, while secondary data are sourced from report documents, regulations relating to the issues to be discussed, writing and the results of research on public services, with quantitative analysis.

The results of this study indicate that generally the birth certificate services at the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency are seen from five dimensions, namely responsiveness, belief, awareness and tangibility can be said to be running well.

Keywords: Service Analysis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela,dkk. 2010 : 3). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela,dkk. 2010 : 5).

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

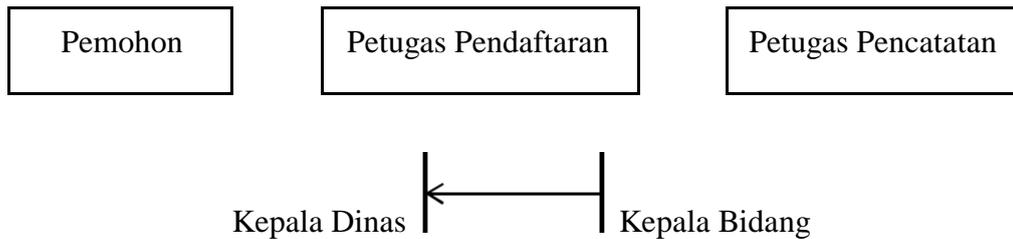
Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Realitas pelayanan publik antara lain tergambar dari

proses yang lama, berbelit-belit, berbiaya mahal, pelayanan seadanya, tidak profesional, serta proses penyelesaian pelayanan yang lama cenderung merugikan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam hal ini urusan wajib tersebut tidak lepas dari urusan yang wajib dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya pada unsur aparat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan kewenangan aparat pemerintah daerah tersebut, maka aparat pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Namun berdasarkan pengamatan awal penulis ketika melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam proses pelayanan penerbitan administrasi kependudukan khususnya pada bidang pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membutuhkan waktu yang tidak jelas sehingga membuat masyarakat bolak balik untuk mengurus akta pencatatan sipilnya. Tidak sedikit masyarakat yang mengeluh karena akte kelahiran mereka tidak siap padahal sudah mengantarkan syarat lebih dari satu bulan. Padahal dalam UU No.23 Tahun 2006 pasal 69 sudah mengatur bahwa pejabat Pencatatan Sipil dan pejabat pada Perwakilan Republik Indonesia yang ditunjuk sebagai pembantu pencatat sipil wajib mencatat pada register akta Pencatatan Sipil dan menerbitkan kutipan akta

Pencatatan Sipil paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal dipenuhinya semua persyaratan. Hal tersebut disebabkan oleh prosedur penerbitan administrasi kependudukan yang kadang tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Adapun skema prosedur penerbitan akta catatan sipil adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1 Skema Prosedur Pembuatan Dokumen Kependudukan

Sumber : Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006

Keterangan :

1. Pemohon
 - a. Yang bersangkutan
 - b. Orang tua/wali dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan
2. Petugas Pendaftaran
 - a. Menerima dan meneliti berkas yang diserahkan
 - b. Memberikan formulir untuk diisi pemohon
 - c. Menerima kembali formulir yang telah diisi
3. Petugas Pencatatan
 - a. Memberikan nomor akta dan kutipan akta
 - b. Mencatat data yang bersangkutan ke dalam buku pendaftaran
 - c. Mencatat data yang bersangkutan ke dalam buku akta
 - d. Mengetik blangko kutipan akta yang telah dicatat dalam buku akta
4. Kepala Bidang
 - a. Menerima dan meneliti berkas permohonan dari pemohon

- b. Mengoreksi bahan dan kutipan akta yang telah diisi
 - c. Membubuhkan paraf pada buku akta untuk proses tanda tangan Kepala Dinas
5. Kepala Dinas
- a. Menerima rancangan akta dan kutipan akta serta berkas permohonannya
 - b. Menandatangani akta dan kutipan akta lalu memberikan kepada petugas pendaftaran
6. Dari Kepala Dinas langsung kembali ke petugas pendaftaran dan selanjutnya dikembalikan kepada pemohon.

Selain itu persyaratan yang diterima untuk penerbitan dokumen kependudukan sering kurang lengkap karena kurangnya sosialisasi pemerintah mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen kependudukan sehingga masyarakat yang kurang persyaratan terpaksa bolak balik agar penerbitan dokumen kependudukannya bisa diproses, padahal pada pasal 47 Perda Kuansing No.12 Tahun 2011 telah mengatur bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh instansi pelaksana yang meliputi salah satunya yaitu pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan. Berikut Jumlah penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan tahun 2015 sampai 2017 :

Tabel 1.1 Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan Tahun 2015-2017

No	Kecamatan	Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran			Akta Kelahiran yang di Pending/gagal		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
1	Singingi	1.344	1.535	1.277	26	47	70
2	Singingi Hilir	1.725	1.932	1.233	14	54	87
3	Gunung Toar	217	410	321	9	13	92
4	Kuantan Mudik	538	742	690	11	24	55
5	Pucuk Rantau	139	440	103	23	26	66
6	Hulu Kuantan	95	336	226	18	16	33
7	Kuantan Tengah	1.690	1.892	1.920	30	66	77
8	Sentajo Raya	653	727	663	12	32	40
9	Benai	389	597	401	21	47	32
10	Pangean	620	764	669	17	32	56
11	Inuman	457	533	468	13	33	33
12	Cerenti	398	533	270	20	37	24
13	Kuantan Hilir	391	497	251	19	24	52
14	Kuantan Hilir Seberang	204	347	125	12	29	22
15	Logas Tanah Darat	593	729	244	8	21	48
Jumlah		9.453	12.014	8.861	253	501	717
Jumlah permohonan penerbitan akte kelahiran 2015 = 9.706							
Jumlah permohonan penerbitan akte kelahiran 2016 = 12.515							
Jumlah permohonan penerbitan akte kelahiran 2017 = 9.578							

Sumber : Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2015 terdapat 253 akta kelahiran yang gagal diterbitkan, kemudian pada tahun 2016 sebanyak 501 akte kelahiran yang gagal diterbitkan dan pada tahun 2017 Sebanyak 717 akte kelahiran yang gagal diterbitkan.

Hal tersebut membuktikan bahwa masih banyak permohonan penerbitan akta kelahiran yang dipending/gagal diterbitkan. Hal ini dikarenakan adanya persyaratan yang kurang lengkap akibat kurangnya sosialisasi tentang

persyaratannya pembuatan akta kelahiran tersebut.

Selain permasalahan diatas, dalam penerbitan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sering bermasalah dengan jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Hal tersebut tentunya sangat menghambat proses penerbitan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, karena semua proses administrasi kependudukan menggunakan jaringan SIAK tersebut.

Selain itu belum tercakupnya penerbitan akta pencatatan sipil bagi seluruh penduduk kabupaten kuantan singingi. Berikut Jumlah penduduk yang memiliki akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2016.

Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Memiliki Akte Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2015-2017

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk yang Memiliki Akte Kelahiran		
		2015	2016	2017
1	Kuantan Mudik	5.732	6.474	7.164
2	Kuantan Tengah	9.132	11.024	12.944
3	Singingi	6.272	7.807	9.084
4	Kuantan Hilir	2.544	3.041	3.292
5	Cerenti	2.836	3.369	3.639
6	Benai	3.232	3.829	4.230
7	Gunung Toar	2.590	3.000	3.321
8	Singingi Hilir	6.575	8.507	9.740
9	Pangean	3.253	4.017	4.686
10	Logas Tanah Darat	3.701	4.430	4.674
11	Inuman	3.754	4.287	4.755
12	Hulu Kuantan	1.971	2.307	2.533
13	Kuantan Hilir Seberang	1.775	2.122	2.247
14	Sentajo Raya	5.244	5.971	6.634
15	Pucuk Rantau	1.501	1.941	2.044
	Jumlah Total	60.112	72.126	80.987

Sumber : Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa persentase kepemilikan akta kelahiran di kabupaten Kuantan Singingi hanya pada angka 80.987 dari jumlah masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 325.307 orang. Kemudian kepemilikan akta perkawinan di kabupaten Kuantan Singingi hingga Juli 2017 hanya pada angka 1.506 atau 0,97% dari total jumlah penduduk non muslim yang berstatus kawin. Kepemilikan akta perceraian di kabupaten Kuantan Singingi hingga bulan Juli 2017 hanya pada angka 76 atau 2,37% dari total jumlah penduduk non muslim yang berstatus cerai hidup. Kepemilikan akta kematian di kabupaten Kuantan Singingi hingga bulan Juli tahun 2017 hanya pada angka 586 atau 63,83% dari total jumlah penduduk yang berstatus cerai hidup. Hal tersebut tentunya menjadi bukti bahwa belum tercakupnya penerbitan akta pencatatan sipil bagi seluruh penduduk kabupaten kuantan singingi.

Berdasarkan dengan data-data tersebut maka peneliti menemukan sejumlah penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang diteliti. Berikut adalah jurnal penelitian terdahulu yang peneliti sajikan dalam bentuk tabel:

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian
1	Devi Yulindaningtyas	2015	Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat
2	Nora Sembadra Mahardhika dan Endang Larasati	2015	Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Teluk Kuantan
3	Desyana Eka Lestari	2016	Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Teluk Kuantan

4	Siti Anisa	2016	Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Teluk Kuantan
5	Cita Amalia Z dan Meirinawati	2018	Kualitas Pelayanan <i>E-LAMPID</i> (<i>Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang</i>) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Teluk Kuantan (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian)

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Penelitian Devi Yulindaningtyas, objek penelitian ini adalah produk pelayanan secara umum dan menggunakan kombinasi beberapa teori kualitas pelayanan yang dibagi dalam 3 aspek yaitu proses pelayanan, sumber daya manusia serta sistem. Hasil penelitian ini adalah pelayanan administrasi kependudukan di Kota Teluk Kuantan sudah baik, kendala yang dihadapi selama memberikan pelayanan meliputi kendala internal dan eksternal. Kendala internal berkaitan dengan kurangnya petugas dan kurang disiplinnya petugas, sedangkan kendala eksternal berkaitan dengan sistem biaya pelayanan yang diterapkan.

Objek penelitian Nora Sembadra Mahardhika dan Endang Larasati ini adalah akta kelahiran dan dijelaskan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan akta kelahiran yaitu faktor pendukung yang didukung oleh teori H.A.S Moenir serta faktor penghambat oleh teori Mohammad dan Taufiq Effendi. Hasil penelitian ini yaitu kurang tersedianya sarana dan prasarana, implementasi dari standar pelayanan, sosialisasi, dan partisipasi pemohon layanan.

Penelitian Desyana Eka Lestari ini berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan (pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan) serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dikemukakan oleh Moenir

terhadap produk pelayanan secara umum. Hasil penelitian ini yaitu pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bontang telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan minimal yang berlaku. Faktor pendukung pelayanan antara lain infrastruktur ruang kantor yang memadai, pemakaian *Air Conditioner* (AC) sehingga pegawai dan masyarakat merasa nyaman saat memberikan dan menerima pelayanan.

Fokus penelitian Siti Anisa yaitu mengukur pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan menggunakan Standar Pelayanan Publik dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini yaitu standar pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, faktor pendukung antara lain adanya dasar hukum serta telah memadainya sarana dan prasarana. Faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran antara lain kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai dan rendahnya kesadaran masyarakat untuk memiliki akta kelahiran serta memahami tentang prosedur pembuatan akta kelahiran.

Fokus dalam penelitian Cita Amalia Z dan Meirinawati ini adalah kualitas pelayanan terhadap aplikasi E-LAMPID (*Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang*). Hasil penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran dan kematian menggunakan E-LAMPID sudah baik, tetapi alat *software* E-LAMPID perlu diperbaiki agar mesin ini tetap berjalan lancar dan dalam pelayanan ini perlu diberikan *training* kepada pegawai agar sedikit lebih cekatan dalam merespon pengguna layanan ini.

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah peneliti menggunakan teori milik Zeithmal, Berry dan Parasuraman mengenai kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk mengukur pelayanan akta kelahiran dan kematian (Hardiyansyah, 2018: 63). Sementara itu, dalam menilai pegawai yang memberikan pelayanan, peneliti menggunakan fungsi manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry, yaitu *planning*, *organizing*, *actuacting* dan *controlling* (Sukarna, 2011: 10).

Peneliti tertarik untuk meneliti pelayanan akta kelahiran dan akta kematian dengan alasan bahwa:

1. Akta kelahiran merupakan catatan administratif yang wajib dimiliki oleh setiap anak bahkan merupakan hak yang pertama kali dimiliki oleh anak. Akta kelahiran merupakan bukti yang sah secara hukum atas kelahiran seseorang dan berguna untuk keperluan anak nantinya.
2. Selain pelayanan akta kelahiran, terdapat pelayanan akta kematian yang pada dasarnya dianggap juga penting bagi masyarakat dan merupakan dokumen terakhir yang dimiliki oleh penduduk yang telah meninggal dunia. Penduduk tersebut akan dihapuskan dari berbagai dokumen seperti Kartu Keluarga dan Nomor Induk Kependudukan untuk mencegah data kependudukannya disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.
3. Pencatatan akta kematian dapat menunjukkan penurunan jumlah penduduk dengan kriteria meninggal dunia, sedangkan pencatatan akta kelahiran dapat menunjukkan peningkatan jumlah penduduk di suatu daerah. Oleh sebab itu,

dapat dikatakan bahwa pencatatan akta kelahiran dan kematian sangat mempengaruhi pertumbuhan penduduk. Apabila pencatatan ini tidak segera dilakukan maka akan menimbulkan jumlah penduduk yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.

4. Sementara itu, perhitungan jumlah penduduk yang dilakukan oleh pemerintah dalam jangka waktu tertentu secara serentak atau yang disebut sensus penduduk memiliki berbagai manfaat. Manfaat sensus penduduk salah satunya adalah merencanakan pembangunan sarana dan prasarana sosial sesuai dengan kondisi kependudukan daerah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelayanan administrasi pencatatan akta kelahiran dan kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diungkapkan, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk membandingkan kualitas pelayanan administrasi pencatatan akta kelahiran dan kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian mengenai kebijakan pelayanan publik.
2. Secara praktis hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi instansi dan masyarakat serta menjadi referensi penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan dalam tata bahasa Indonesia, diambil dari kata Inggris "*service*", yang berasal dari kata kerja *to serve* yang berarti melayani. *Service* berarti melayani suatu jasa yang diperlukan oleh masyarakat dalam berbagai bidang seperti bidang kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan lain sebagainya.

Sampara Lukman berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Junidis, 2015: 1506). Menurut Sinambela, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis (Puspitasari, 2015: 96).

2.1.2. Konsep Publik

Publik menurut Puspokusumo adalah sekelompok orang yang mempunyai perhatian pada sesuatu objek yang sama, mempunyai keinginan dan kepentingan yang sama (Afkarina, 2018: 52). Menurut Sinambela, publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar serta baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela, 2011:5).

2.1.3. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Hardiyansyah, 2018: 15). Pamudji mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa (Junidis, 2015: 1506).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Hardiyansyah, 2018: 15). Pelayanan publik menurut Miftah Thoha adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (Duaji, 2013: 30).

Ratminto dan Winarsih mendefinisikan pelayanan publik atau pelayanan umum 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 di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anisa, 2016: 4).

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari 3 macam yaitu layanan dengan lisan, tulisan, dan perbuatan. Ketiga bentuk layanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkombinasi (Moenir, 2006: 190). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat (Yulindaningtyas, 2015: 2). Beberapa pengertian dan penjelasan tersebut, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
3. Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan) (Hardiyansyah, 2018: 16).

2.1.4. Konsep Penyelenggara Pelayanan Publik

Berdasarkan pada pasal 2 Bab 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk sematamata untuk kegiatan pelayanan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik meliputi:

1. Atasan satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik.
2. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk sematamata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.

2.1.5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat dibagi dalam beberapa jenis pelayanan publik menurut LAN yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan- pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan- kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya (Hardiyansyah, 2018: 31).

2.1.6. Standar Pelayanan Publik

Standar sebuah pelayanan publik adalah mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai raja atau pelanggan (Zulmanda, 2018: 2). Standar pelayanan

publik tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik tersebut mencakup:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini, yaitu kesederhanaan, yang berarti kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing- masing.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, haruslah berkaitan dengan penggunaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang berlaku.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan

pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai, seperti peralatan kesehatan, dan haruslah ada kenyamanan serta kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.7. Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan dalam memberikan kepuasan bagi penerima layanan maka dibutuhkan asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan bagi pemberi layanan. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

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

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

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

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak serta kewajiban masing-masing pihak.

2.1.8. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat sepuluh prinsip yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah:

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi serta informasi.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Pemberi pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang dan waktu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

2.1.9 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Groetsch dan Davis mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan (Hardiyansyah, 2018:49). Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan (Junidis, 2015: 1506). Menurut Sinambela dkk, kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*) (Hardiyansyah, 2018: 49).

Kotler mengatakan bahwa “*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*“, yang artinya kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Hardiyansyah, 2018: 49).

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2018: 55). Menurut Brady dan Conin mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima (Rezha dkk, 2015: 983).

Lovelock mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa (Duaji, 2013: 33).

Sampara mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan (Hardiyansyah, 2018: 49). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Rezha dkk, 2015: 983).

Menurut Norman mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama (Hardiyansyah, 2018: 48).

2.1.10. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Penilaian sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengatakan bahwa:

SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. These

measured perceptions of service quality for the organization in question, are then compared against an organization that is "excellent." The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement.

SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik." Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan (Hardiyansyah, 2018: 55-56).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry membagi 5 dimensi yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (tanggap), yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Empathy* (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan (Hardiyansyah, 2018: 57).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut: Dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

1. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses pelayanan
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Dimensi *reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan (Hardiyansyah, 2018: 63-64).

Pendapat lain dikemukakan oleh Salim & Woodward. Menurutnya, dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari *economy*, *eficiency*, *effectiveness*, dan *equity*.

- a. *Economy* atau ekonomis adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. *Eficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. *Efectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan (Hardiyansyah, 2018: 71-72).

2.1.11. Tinjauan Tentang Jarak

Jarak adalah ukuran jauh dekatnya satu tempat dengan tempat yang lain dan biasanya diukur dengan satuan meter. Jarak menjadi salah satu faktor yang mendukung masyarakat untuk memperoleh pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh Suharyono bahwa:

Jarak berkaitan erat dengan lokasi dan upaya pemenuhan kebutuhan atau keperluan pokok kehidupan (air, tanah subur, pusat pelayanan), pengangkutan barang dan penumpang. Oleh karena itu jarak tidak hanya dinyatakan dengan ukuran jarak lurus di udara yang mudah diukur pada peta (dengan memperlihatkan skala peta), tetapi dapat pula dinyatakan sebagai jarak tempuh baik yang dikaitkan dengan waktu perjalanan yang diperlukan maupun satuan biaya angkutan (Suharyono, 2013: 37). Point ke tiga dalam teori *land rent* mendukung asumsi peneliti bahwa jarak menjadi salah satu faktor yang penting, seperti yang dipaparkan dalam teori berikut:

Teori yang terkait dengan pengembangan berbasis wilayah adalah teori *land rent* atau teori sewa lahan yang dikembangkan oleh Ricardo, yang menyebutkan bahwa:

1. Kota hanya mempunyai satu pusat
2. Kota terletak pada daerah yang datar/dataran (*flat feautre less plant*)
3. Ongkos transportasi sesuai dengan jarak untuk ditempuh ke segala arah, biaya transportasi menuju ke pusat kota meningkat apabila jaraknya makin jauh dari pusat kota. Pusat kota dianggap sebagai daerah yang mempunyai derajat dan ketergantungan yang paling tinggi, makin ke luar makin rendah derajat

aksesibilitasnya

4. Setiap jengkal lahan akan dijual kepada penawar tertinggi (Setiyanto, 2012: 66).

2.1.12. Konsep Manajemen

George R. Terry mendefinisikan manajemen adalah melakukan pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain (Sulistiyani, 2009: 8). Manajemen menurut Hasibuan adalah ilmu dan seni untuk mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (Torang, 2013: 165).

John D. Millet menyatakan manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisir dalam kelompok formal untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki (Sukarna, 2011: 2). Sejalan dengan pendapat tersebut, Miller menyatakan bahwa manajemen adalah proses memimpin dan melancarkan pekerjaan bagi orang-orang yang terorganisir secara formal sebagai kelompok untuk memperoleh tujuan yang diinginkan (Torang, 2013:166).

2.1.13. Fungsi Manajemen

George R. Terry membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan) dan *controlling* (pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC, sebagai berikut:

1. *Planning* (Perencanaan)

George R. Terry mengemukakan tentang *planning* sebagai berikut, yaitu:

“Planning is the selecting and relating of facts and the making and using of assumptions regarding the future in the visualization and formulation to proposed of proposed activation believed necessary to accieve desired result”.

“...Perencanaan adalah memilih fakta dan penghubungan fakta-fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan- perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Sukarna, 2011: 10).

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian tidak dapat diwujudkan tanpa ada hubungan dengan yang lain dan tanpa menetapkan tugas-tugas tertentu untuk masing- masing unit.

George R. Terry mengemukakan tentang *organizing* sebagai berikut, yaitu

“Organizing is the determining, grouping and arranging of the various activities needed necessary forthe attainment of the objectives, the assigning of the people to thesen activities, the providing of suitable physical factors of enviroment and the indicating of the relative authority delegated to each respectives activity.

“...Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan (Sukarna, 2011: 38).

3. *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan)

George R. Terry mengatakan bahwa:

“Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts.

“...Penggerakan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan (Sukarna, 2011: 82).

Definisi diatas terlihat bahwa tercapai atau tidaknya tujuan tergantung kepada bergerak atau tidaknya seluruh anggota kelompok manajemen, mulai dari tingkat atas, menengah sampai kebawah. Segala kegiatan harus terarah kepada sasarannya, mengingat kegiatan yang tidak terarah kepada sasarannya hanyalah merupakan pemborosan terhadap tenaga kerja, uang, waktu dan materi atau dengan kata lain merupakan pemborosan terhadap *tools of management*. Hal ini sudah barang tentu merupakan *mis-management*.

Tercapainya tujuan bukan hanya tergantung kepada *planning* dan *organizing* yang baik, melainkan juga tergantung pada penggerakan dan pengawasan. Perencanaan dan pengorganisasian hanyalah merupakan landasan yang kuat untuk adanya penggerakan yang terarah kepada sasaran yang dituju. Penggerakan tanpa *planning* tidak akan berjalan efektif karena dalam perencanaan itulah ditentukan tujuan, *budget*, *standard*, metode kerja, prosedur dan program (Sukarna, 2011: 82-83).

4. *Controlling* (Pengawasan)

Control mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Walaupun *planning*, *organizing*, *actuating* baik, tetapi apabila pelaksanaan kerja tidak teratur, tertib dan terarah, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak akan tercapai. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarnya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Melengkapi pengertian diatas, George R. Terry mengemukakan bahwa *controlling*, yaitu:

Controlling can be defined as the process of determining what is to accomplished, that is the standard, what is being accomplished. That is the performance, evaluating the performance, and if the necessary applying corrective measure so that performance takes place according to plans, that is conformity with the standard.

“...Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu *standard*, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan *standard* (ukuran) (Sukarna, 2011: 110).

2.1.14 Tinjauan Tentang Administrasi Kependudukan

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Menurut Pasolong 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 akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain (Lestari, 2016: 4).

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Setiap penduduk melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana. Sebab, setiap kejadian atau peristiwa penting yang dialami akan membawa akibat terhadap penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan atau surat keterangan kependudukan lain yang meliputi pindah datang, perubahan alamat, atau status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Dokumen Kependudukan pada dasarnya meliputi :

- a. Biodata Penduduk
- b. Kartu Keluarga (KK)
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- d. Surat Keterangan Kependudukan
- e. Akta Pencatatan Sipil (Sugiyatno, 2017: 72-73).

Kutipan Akta Pencatatan Sipil berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun

2013 tentang Administrasi Kependudukan terdiri atas kutipan akta:

- a. Kelahiran
- b. Kematian
- c. Perkawinan
- d. Perceraian
- e. Pengakuan anak
- f. Pengesahan anak.

2.1.15. Konsep Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Jika seorang anak belum mempunyai akta kelahiran maka secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan anak yang lahir tersebut tidak tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta tidak terlindungi keberadaannya. Akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang, melalui akta kelahiran, seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga (KK) dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya (Mahardhika, 2016: 2). Undang-Undang RI tentang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 pasal 27 ayat 1 menuliskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Instansi Pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah diperbaharui ke dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Perubahan peraturan akta kelahiran dalam UU ini adalah semula penerbitan akta kelahiran memerlukan penetapan Pengadilan Negeri dan telah diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota. Pelaporan kelahiran yang melampaui batas waktu 60 hari sejak tanggal kelahiran, pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan Kepala Instansi Pelaksana setempat.

Manfaat atau arti penting dari kepemilikan akta kelahiran, yakni sebagai berikut :

1. Menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya
2. Sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak
3. Bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak
4. Bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya
5. Mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual (Sutrisno, 2016: 471-472).

Kegunaan akta kelahiran:

1. Syarat untuk sekolah bagi si anak
2. Membuat identitas lain, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, atau Paspor
3. Melamar pekerjaan dan menikah.
4. Untuk mengurus hukum keperdataan dan penetapan ahli waris, serta sebagai

kepentingan administrasi publik lainnya (Putri, 2018: 3-4).

2.1.16. Konsep Akta Kematian

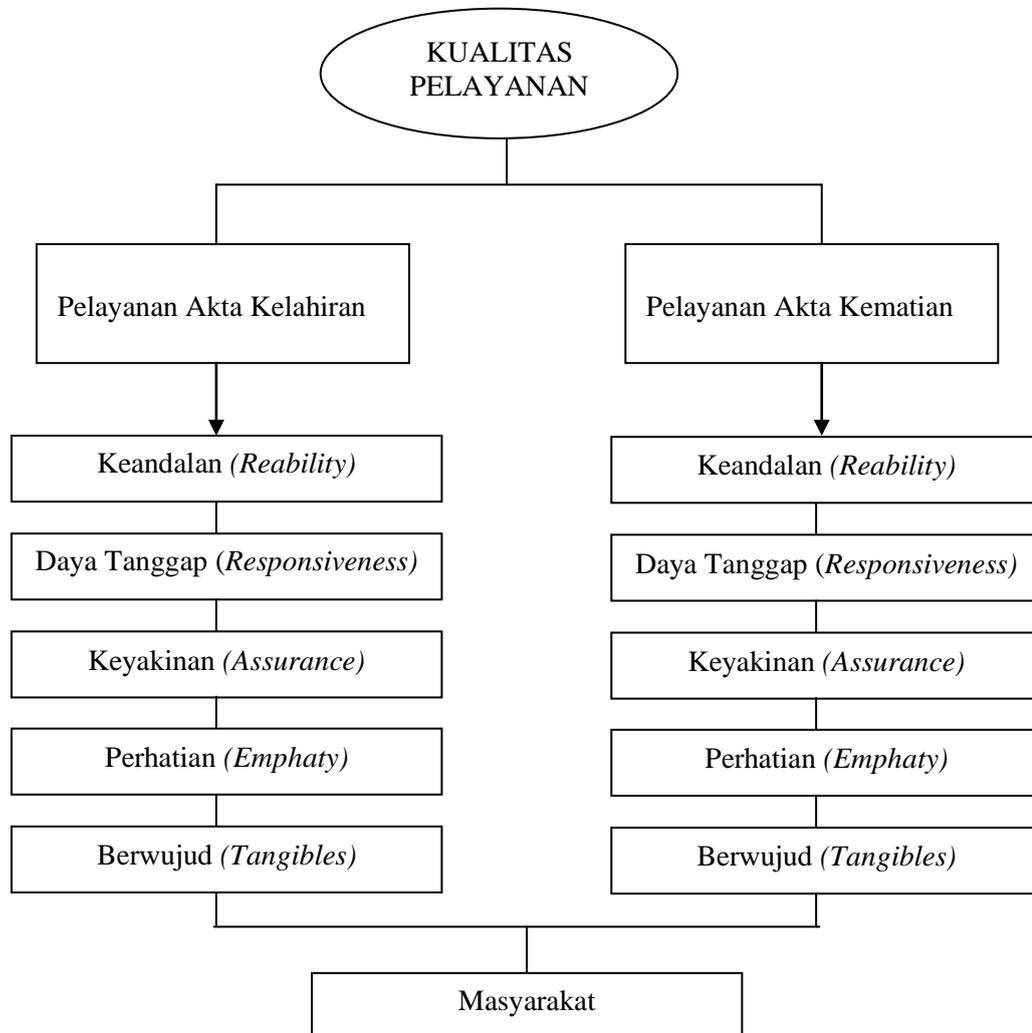
Akta kematian adalah sebagai pembuktian kematian seseorang. Undang-Undang RI tentang Administrasi Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 44 dan 49 menuliskan bahwa jangka waktu pendaftaran paling lambat adalah 30 hari kerja sejak meninggal dunia, kecuali bagi warga negara Indonesia di luar wilayah Indonesia ialah 7 hari kerja setelah kematian.

Kegunaan akta kematian yaitu:

1. Untuk persyaratan pengurusan pembagian waris, baik bagi istri atau suami maupun anak
2. Bagi janda atau duda (terutama bagi Pegawai Negeri) diperlukan sebagai syarat dalam menikah lagi
3. Diperlukan untuk mengurus pensiun bagi ahli warisnya
4. Untuk mengurus uang duka, tunjangan kecelakaan, Taspen, Asuransi dan lain sebagainya
5. Bagi pemerintah dengan pencatatan kematian diperoleh statistik peristiwa yang dapat digunakan untuk kepentingan pemantauan penyebab kematian, umur harapan hidup, serta penetapan kebijakan pembangunan lainnya (Lituhayu, 2017: 3).

2.2. Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merumuskan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran penelitian, maka diajukan hipotesis penelitian ini adalah diduga Analisis Pelayanan Akta Kematian dan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masih kurang baik.

2.4. Definisi Operasional

Penelitian ini yang berjudul Analisis Pelayanan Akta Kematian dan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terhadap pelayanan kepuasan masyarakat.

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang Dinilai	Ukuran
Analisis Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan	1. Keandalan (<i>Reability</i>)	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Kurang sesuai d. Tidak sesuai
		2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikategorikan pelayanan yang cepat dan tepat	a. Sangat cepat dan tepat b. Cepat dan tepat c. Kurang cepat dan kurang tepat d. Tidak cepat dan tidak tepat
		3. Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	a. Sangat baik b. Baik c. Kurang baik d. Tidak baik
		4. Perhatian (<i>Emphaty</i>)	Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan	a. Sangat adil b. Adil c. Kurang adil d. Tidak adil
		5. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet	a. Sangat lengkap b. Lengkap c. Kurang lengkap d. Tidak lengkap

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat komparasi atau dalam bahasa Inggris *comparation* yaitu perbandingan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah komparatif deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pertimbangan peneliti menggunakan metode kualitatif ini adalah masalah yang diangkat lebih kompleks sehingga diperlukan metode kualitatif guna memberikan rincian lebih detail dan mendeskripsikan kejadian-kejadian empiris.

Menurut Bogdan dan Taylor, metode kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2011: 4). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena data-data yang dikumpulkan di lapangan adalah data-data yang berbentuk kata atau perilaku, kalimat dan gambar alamiah, manusia sebagai instrumen. Kemudian data-data tersebut digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan fenomena sosial yang diteliti.

Cooper dan Emory mengatakan bahwa penelitian deskriptif menuntut kemampuan yang tinggi yang lebih ideal dibanding penelitian penjelasan dan menuntut standar yang sama tingginya, baik menyangkut desain maupun pelaksanaannya (Silalahi, 2009: 30). Mayer dan Greenwood membedakan dua

jenis deskripsi, yakni deskripsi kualitatif dan deskripsi kuantitatif. Deskripsi kualitatif mengacu pada identifikasi sifat-sifat yang membedakan atau karakteristik manusia, benda, atau peristiwa (Silalahi, 2009: 27).

Penelitian komparatif adalah penelitian yang membandingkan dua gejala atau lebih. Penelitian komparatif dapat berupa komparatif deskriptif (*descriptive-comparative*) maupun komparatif korelasional (*correlation-comparative*). Komparatif deskriptif membandingkan variabel yang sama untuk sampel yang berbeda. Komparatif deskriptif juga dapat digunakan untuk membandingkan variabel yang berbeda untuk sampel yang sama. Perbandingan korelasional juga bisa dengan variabel yang berbeda dalam hubungan dengan variabel yang sama. Selain itu, perbandingan korelasional pun bisa dengan membandingkan korelasi variabel yang sama untuk sampel yang berbeda (Silalahi, 2009:35).

Dengan demikian penelitian ini ditekankan pada metode kualitatif komparatif deskriptif yang menekankan proses penelitian dari pada hasil penelitian sehingga bukan kebenaran mutlak yang dicari tetapi pemahaman yang mendalam tentang komparasi kualitas pelayanan administrasi pencatatan akta kelahiran dan kematian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi melalui proses wawancara kepada aktor-aktor yang terkait serta data-data yang diperoleh.

3.2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Moleong menyatakan bahwa fokus dalam penelitian kualitatif merupakan pilihan masalah yang dijadikan pusat perhatian atau sasaran orientasi kajian (M.A Ibrahim, 2015: 31).

2. Sampel

Penelitian ini menggunakan analisis studi komparatif mengenai pelayanan akta kelahiran dan kematian yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kepada masyarakat yang berdomisili di 5 kecamatan, antara lain Kecamatan Kuantan Tengah, Sentajo Raya, Benai, Singingi, dan Gunung Toar. Kelima kecamatan ini dipilih dengan menekankan aspek jauh atau dekat jarak dari pusat kota dan tinggi atau rendahnya persentase kepemilikan akta kelahiran maupun akta kematian.

3.3 Informan

Menurut Suyanto Bagong dan Sutinah yang dimaksud dengan informan adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian (Bagong, 2007: 171-172). Moleong menyatakan bahwa informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang latar penelitian (Moleong, 2011: 15). Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan memilih orang yang dianggap paling tahu tentang

apa yang kita harapkan (Sugiyono, 2012: 208).

Pertimbangan dan kriteria untuk informan dijelaskan sebagai berikut:

1. Informan merupakan subjek telah lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.
2. Informan merupakan subjek yang masih aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.
3. Informan merupakan subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu (Sugiyono, 2014: 216).

Informan dalam penelitian ini berdasarkan *purposive sampling* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 10. Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1	H.M.Refendi Zukman,S.Sos.,M.Si	Kepala Dinas
2	Drs. Abd. Razak	Sekretaris
3	Nova Sriwani, SE	Sub Bagian Perencanaan
4	Ratnawilis, SE	Sub Bagian Keuangan
5	Dian Enggriani, S.Sos	Sub Bagian Umum dan Kepewagaian
6	Tekad Kurniawan, S.ST	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
7	Nopendri Antoni, SE.MM	Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

8	Yasrizon, S.Sos	Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
9	Serli Yunita, S.Sos	Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi
10	Suhendri, S.Sos.,M.Si	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
11	Elfitri Yusmi, S.STP.M.Si	Seksi Kerjasama
12	Rita Fidriati, S.IP	Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
13	Hastina Ulfa, S.Sos	Seksi Inovasi Pelayanan
14	Sonny Septrison,SH.M.Si	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
15	Nasrul, S.Sos,M.Si	Seksi Kelahiran
16	Desri Berlianti,SE	Seksi Perkawinan dan Perceraian
17	Armen Zain, SH	Seksi Status Perubahan Anak Pewarganegaraan Dan Kematian
18	Amri Jasda, SP	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
19	Devi Kartika Sovi,SE	Seksi Identitas Penduduk
20	Ahmad Jonis, SP	Seksi Pindah Datang Penduduk
21	Romi Evawis, S.Sos	Seksi Pendataan Penduduk

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Alasan menentukan empat aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sebagai informan karena sesuai menjadi informan yang mengetahui dan memahami pelayanan akta kelahiran dan kematian serta jelas terkait dengan data yang dibutuhkan. Kelima kecamatan tersebut dipilih dengan syarat jauh atau dekat jarak dari pusat kota, dan tinggi atau rendahnya persentase kepemilikan akta kelahiran maupun akta kematian. Alasan menentukan masyarakat tersebut sebagai informan agar peneliti mengetahui pandangan atau respon masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran dan kematian, sehingga dapat memberikan informasi secara akurat mengenai apa yang diteliti.

3.4 Sumber Data Penelitian

a) Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumber data utama melalui wawancara dengan responden menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner.

b) Data Sekunder

Data sekunder digunakan sebagai penunjang dan pelengkap dari data primer yang ada relevansinya dengan keperluan penelitian. Data sekunder dalam hal ini diperoleh dari berbagai sumber meliputi: refrensi buku; hasil penelitian sebelumnya; internet; jurnal; data jumlah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; serta hasil pencatatan dan pelaporan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan maka fokus penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam aspek pelayanan pembuatan akta kelahiran dan kematian, melalui lima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai ruang lingkup penelitian antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan indikator sebagai berikut:

3.3. *Tangibles* (berwujud) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

3.4. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

3.5. *Responsiveness* (tanggap), yaitu kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

3.6. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

3.7. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan (Hardiyansyah, 2018: 57).

Indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan masalah penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Indikator dari Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Indikator
1	<i>Tangibles</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Kenyamanan tempat dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan2. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2	<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3	<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat2. Semua keluhan direspon oleh petugas
4	<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
5	<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)2. Petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

Pelaksanaan manajemen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam melayani masyarakat berdasarkan empat komponen POAC, oleh George R Terry yaitu *planning*, *organizing*, *actuacting* dan *controlling* (Sukarna, 2011: 10). Fungsi-fungsi tersebut meliputi :

1. *Planning* (Perencanaan)

Merupakan salah satu fungsi pokok manajemen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan bersifat mutlak bagi pelaksanaan manajemen bagi program kerja, sumberdaya manusia, sarana dan prasarana dan dukungan kebijakan untuk membuat suatu perencanaan yang baik.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian (*organizing*), bagaimanapun baiknya perencanaan yang disusun oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, tetapi bila pelaksanaannya tanpa terorganisasi dengan baik, maka perencanaan tersebut tidak akan dapat mencapai sasaran yang ditentukan, oleh karena itu *organizing* umumnya diakui sebagai fungsi manajemen pokok kedua. Kemudian pengorganisasian juga diperlukan untuk mengharmonisasikan kelompok kerja yang terdiri dari bermacam- macam orang yang berbeda dan mempertemukan macam-macam kepentingan untuk dapat mengerahkan seluruh kemampuan dan kepentingan kelompok yang berbeda tersebut, serta juga memanfaatkan sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat.

3. *Actuating* (Penggerakan)

Perencanaan dan pengorganisasian yang baik kurang berarti bila tidak diikuti dengan pelaksanaan kerja organisasi yang bertanggung jawab. Semua sumber daya manusia (SDM) yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai visi, misi dan program kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Setiap pelaku organisasi harus bekerja sesuai dengan tugas, fungsi dan peran, keahlian dan kompetensi masing-masing SDM untuk mencapai visi, misi dan program kerja organisasi yang telah ditetapkan. Inti dari *actuating* adalah menggerakkan semua anggota Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi untuk bekerja agar mencapai tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri.

4. *Controlling* (Pengendali/Pengawasan)

Controlling bukan hanya sekedar mengendalikan pelaksanaan program dan SDM, mengelola sarana dan prasarana serta aktivitas lainnya, namun juga mengawasi sehingga bila perlu dapat mengadakan koreksi. Dengan demikian apa yang dilakukan staff dapat diarahkan kejalan yang tepat dengan maksud pencapaian tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang telah direncanakan. Inti dari *controlling* adalah proses memastikan pelaksanaan agar sesuai dengan rencana.

3.6 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat untuk diadakan suatu penelitian guna mendapatkan data-data yang dibutuhkan secara akurat. Lokasi penelitian yang peneliti pilih di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Letaknya berada di Jalan Pemda, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi. Pemilihan ini didasarkan dengan alasan, Dinas ini memiliki keterkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti di Kabupaten Kuantan Singingi.

Lokasi lain yang diambil dalam penelitian ini yaitu Kecamatan Kuantan Tengah, Sentajo Raya, Benai Singingi dan Gunung Toar, dengan mengambil masyarakat sebagai sampel yang berdomisili di 5 kecamatan tersebut. Kelima

kecamatan ini dipilih dengan syarat jauh atau dekat jaraknya dari pusat kota, dan tinggi atau rendahnya persentase kepemilikan akta kelahiran maupun akta kematian.

3.7 Jenis Data

Penelitian ini perlu didukung dengan adanya data yang akurat dan lengkap. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan sumbernya yaitu:

Data Primer, yaitu suatu objek atau dokumen original material mentah dari pelaku yang disebut "*first hand information*". Data primer dalam penelitian ini yaitu berupa perolehan dari hasil observasi, dokumen dan hasil wawancara dari berbagai sumber yaitu aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan masyarakat yang mengajukan pelayanan akta kelahiran serta akta kematian.

Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder dapat berupa naskah, jurnal, artikel-artikel di media cetak seperti koran dan majalah, harian/ surat kabar online dan sumber-sumber lainnya yang relevan dengan penelitian (Silalahi, 2009: 289-291). Data sekunder penelitian ini adalah dokumen dan foto-foto yang diperoleh dari penelitian.

3.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris (Silalahi, 2009: 291). Peneliti dalam penelitian kualitatif mempunyai peran yang sangat kompleks yaitu sebagai perencana, pelaksana pengumpul data, analisis, penafsir data dan pada akhirnya ia memberikan laporan hasil penelitian (Moleong 2011: 168).

Pada tahap ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara Mendalam (*in-depth interview*) adalah suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang topik yang diteliti. Wawancara mendalam dilakukan secara intensif dan berulang-ulang (Bungin, 2011: 157-158). Peneliti mewawancarai langsung informan penelitian dengan berbagai pertanyaan mengenai indikator kualitas pelayanan dan fungsi manajemen.

Kegiatan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan berbagai informan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 11. Wawancara

No	Informan	Waktu
1	H.M.Refendi Zukman,S.Sos.,M.Si	14 September 2020 Pukul 09.30 WIB
2	Drs. Abd. Razak	15 September 2020 Pukul 09.45WIB
3	Sonny Septrison,SH.M.Si	16 September 2020 Pukul 09:30 WIB
4	Nasrul, S.Sos,M.Si	16 September 2020 Pukul 09:45 WIB
5	Armen Zain, SH	15 September 2020 Pukul 09.45WIB
6	Susindah	16 September 2020 Pukul 09:30 WIB
7	Nopendri Antoni, SE.MM	15 September 2020 Pukul 09.45WIB
8	Yasrizon, S.Sos	16 September 2020 Pukul 09:30 WIB
9	Serli Yunita, S.Sos	15 September 2020 Pukul 09.45WIB
10	Suhendri, S.Sos.,M.Si	16 September 2020 Pukul 09:30 WIB

Sumber: Diolah Peneliti, 2020

2. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya (Bungin, 2014: 118). Observasi digunakan untuk mendapatkan data hasil pengamatan yang bisa dilakukan terhadap sesuatu benda, keadaan, kondisi, situasi, kegiatan, proses, atau penampilan tingkah laku seseorang (Faisal, 2007: 135).

Adapun observasi yang peneliti lakukan yaitu mengamati pegawai yang melayani masyarakat serta kondisi ruang tunggu pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu dalam memberikan pelayanan pencatatan akta kelahiran dan kematian. Observasi yang peneliti lakukan lainnya adalah memperhatikan karakteristik informan masyarakat seperti pengetahuan, kelengkapan berkas dan kemampuan dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang peneliti ajukan.

3. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012: 240). Dokumentasi dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dan teknik dalam pengumpulan data. Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen- dokumen tertulis yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu seperti catatan, literatur, hasil penelitian, media masa, Peraturan Daerah, Peraturan Pemerintah, Undang-Undang, dan sebagainya.

3.9 Teknik Pengolahan Data

Menurut Ibrahim suatu teknik pengelolaan data memberikan penjelasan

bahwa data yang telah dikumpulkan dari lapangan sebelum disajikan terlebih dahulu diolah dengan beberapa tahapan yaitu:

1. *Editing* adalah proses mengecek kebenaran data, menyesuaikan data untuk memudahkan proses seleksi data. Teknik *editing* dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyalin ulang hasil wawancara dengan dokumen yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran dan kematian, data yang dianggap tidak relevan akan dibuang, dan yang akan diproses merupakan data yang relevan dengan fokus penelitian.
2. Interpretasi data adalah memberikan interpretasi berbagai data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Pelaksanaan interpretasi dilakukan dengan menguraikan jawaban informan dalam bentuk deskriptif. Peneliti memberikan penjabaran dari berbagai data yang melalui tahap *editing* sesuai dengan fokus penelitian (MA Ibrahim, 2015: 101).

3.10 Teknik Analisis

Analisis data kualitatif menurut Patton adalah suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar, hingga proses penafsiran. Penafsiran dimaksud yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian (MA Ibrahim, 2015: 105).

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2010: 244). Miles dan Huberman

mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh (Sugiyono, 2014: 246). Aktivitas tersebut terbagi dalam tiga bagian besar yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasaan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data sama dengan merangkum, pemilihan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya. Data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2014: 247).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2014: 249). Pada penelitian ini, secara teknis data-data yang telah diorganisir kedalam matriks analisis data akan disajikan kedalam bentuk teks naratif, gambar, tabel, dan bagan. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informasi serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusoin Drawing/Verification*) Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses

penelitian berlangsung sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan (Sugiyono, 2010: 244). Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiyono, 2014: 252). Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan analisis dari berbagai hasil wawancara dan dokumen yang berhubungan dengan pelayanan akta kelahiran dan kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

3.11 Metode Analisis Data

Istilah non-parametrik pertama kali digunakan oleh Wolfowitz, pada tahun 1942. Metode statistik non-parametrik merupakan metode statistik yang dapat digunakan dengan mengabaikan asumsi-asumsi yang melandasi penggunaan metode statistik parametrik, terutama yang berkaitan dengan distribusi normal. Istilah lain yang sering digunakan untuk statistik non- parametrik adalah statistik bebas distribusi (*distribution free statistics*) dan uji bebas asumsi (*assumption-free test*). Statistik non-parametrik banyak digunakan pada penelitian-penelitian sosial.

3.12 Teknik Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang menunjukkan kesahihan dan keandalan menurut versi positivisme dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri (Moleong, 2011: 321).

Sugiyono mengemukakan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai teknik, dan berbagai waktu yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data melalui berbagai sumber data misalnya data dari sumber satu, sumber dua, sumber tiga dan sebagainya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah mengecek data melalui berbagai teknik pengumpulan data misalnya hasil wawancara dengan observasi, dengan dokumentasi dan sebagainya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah mengecek data melalui analisis perbedaan waktu pengumpulan data misalnya hasil wawancara pagi, siang, malam, atau hasil observasi hari pertama, kedua, ketiga dan sebagainya (MA Ibrahim, 2015: 130-131).

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber pada penelitian ini dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan. Triangulasi teknik pada penelitian ini yaitu membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, data hasil wawancara dengan data dokumentasi atau data dokumentasi dengan hasil observasi.

3.13 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III. 2 : Jadwal Kegiatan Penelitian tentang Pelayanan Akta Kematian dan Akta Kelahiran Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

No	NamaKegiatan	Bulan / Tahun												
		Okt 18	Nov 18	Des 18	Jan 19	Peb 19	Ma r 19	Apr 19	Mei 19	Jun i 19	Juli 19	Agus t 19	Sep 19	Okt 19
1	Pengajuan Judul	√												
2	Persiapan Penyusunan Proposal		√											
3	Bimbingan Proposal			√		√								
4	Seminar Proposal							√						
5	Perbaikan/Revisi Proposal								√					
6	Penelitian									√	√			
7	Pengolahan Data										√	√		
8	Bimbingan Penelitian											√	√	
9	Ujian Skripsi													√

Sumber : Modifikasi Penelitian 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor : 4 Tahun 2008 dan Peraturan Daerah Kabupaten kuantan singingi Nomor 15 Tahun 2010 serta Keputusan Bupati Nomor : 22 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga teknis daerah sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yang dipimpin oleh oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah merencanakan, Mengkoordinasikan, Melaksanakan perumusan kebijakan teknis, membina mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dasar hukum dalam melaksanakan tugas dan fungsi, kewenangan serta kebijaksanaannya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan kepada :

1. Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Rokan Hulu, Rokan Hilir, Siak, Karimun, Natuna, Kuantan singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 181, tambahan Lembaran Negara Nomor 3902);
2. Undang- Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor - Nomor 53. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4389);

3. Undang-Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaga Negara Tahun 2004 Nomor 125. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
5. Undang-Undang nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 126. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4438);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
7. Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 7 Tahun 1999 tentang Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
8. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara tahun 2007 Nomor 89. Tambahan Lembaran Negara Nomor 4741);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan organisasi Perangkat Daerah;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kuantan Singingi (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 1);
11. Keputusan Bupati Kuantan Singingi Nomor 22 Tahun 2009 tentang Pejabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
12. Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 15 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 4 tahun 2008.

4.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

1. Visi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Efektif, Tepat dan Benar”

2. Misi

Untuk mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, maka ditetapkan misi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan tenaga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Meningkatkan sistim pengendalian data base administrasi kependudukan.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya administrasi kependudukan dan pencatatan sipil .
- e. Meningkatkan pengawasan mobilitas penduduk yang berwawasan kependudukan.

4.3 Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

1. Tujuan

Penetapan tujuan pada umumnya didasarkan pada factor-faktor kunci keberhasilan yang ditetapkan setelah penetapan visi dan misi. Tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan keahlian, keterampilan, propesionalisme dan kompetensi operator SIAK sesuai dengan tuntutan masyarakat serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

- b. Meningkatkan sistim administrasi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkualitas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Meningkatkan kualitas sistim pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- d. Meningkatkan pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Sasaran

Dari tujuan yang telah ditetapkan, maka sasarn yang hendak dicapai yang merupakan penjabaran dari tujuan secara terukur dan efisien. Sasaran pembangunan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat diuraikan sebagai berikut :

- a) Terwujudnya tertib administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b) Terwujudnya system penyelenggaraan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang efektif, efisien dan akurat.
- c) Terwujudnya kualitas dan mobilitas pengendalian penduduk dan pencatatan sipil.
- d) Terwujunya pendataan kependudukan dan pencatatan sipil bebais akurasi data.
- e) Terwujudnya kemampuan dan ketrampilan tenaga operator SIAK secara propesional.
- f) Tersedianya perangkat keras dan perangkat lunak SIAK baik di tingkat kabupaten maupun tingkat kecamatan.
- g) Terwujudnya pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan secara berkala dan berkesinambungan.

4.4 Uraian Tugas (job description) Bagian/Unit Kerja Lokasi Penelitian

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja perangkat daerah bahwa tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan mempertanggung jawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang pelayanan kependudukan dan administrasi pencatatan sipil. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai Fungsi :

- a) Melaksanakan perumusan kebijakan teknis dibidang pendaftaran penduduk dan koordinasi pelaksanaan catatan sipil.
- b) Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan peningkatan kualitas penduduk melalui program pemberdayaan penduduk dan keluarga untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
- c) Melaksanakan penyusunan rencana pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan catatan sipil serta pemberdayaan penduduk.
- d) Melaksanakan pembinaan umum dan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil berdasarkan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e) Melaksanakan pendaftaran penduduk, menerbitkan NomorInduk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Mutasi Penduduk.
- f) Melaksanakan Catatan Sipil, MenerbitkanAkte Kelahiran, Akte Kematian, Pengukuhan, Pengangkatan Anak, Perkawinan, Perceraian dan Pengesahan Anak.
- g) Melaksanakan Data dan Informasi, melaksanakan pengolahan data dan informasi, pengendalian dan penyuluhan kependudukan.
- h) Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan dan evaluasi data kependudukan.
- i) Melaksanakan pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas di BidangKependudukan dan Pencatatan Sipil.

2. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas – tugas di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengkoordinasian penyusunan program, pengelolaan umum dan kepegawaian serta pengelolaan keuangan. Sekretaris dalam melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan pelayanan kesekretariatan;
- b) Penetapan rumusan kebijakan koordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas Bidang secara terpadu;
- c) Penetapan rumusan kebijakan pelayanan administratifDinas;
- d) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi umum dan kerumahtanggaan;
- e) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan kelembagaan dan ketatalaksanaan serta hubungan masyarakat; Dokumen Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.Kuansing;
- f) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- g) Penetapan rumusan kebijakan administrasi pengelolaan keuangan;
- h) Penetapan rumusan kebijakan pelaksanaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas;
- i) Penetapan rumusan kebijakan pengkoordinasian publikasi pelaksanaan tugas Dinas.
- j) Penetapan rumusan kebijakan pengkoordinasian penyusunan dan penyampaian bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas Dinas;
- k) Pelaporan pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan;
- l) Evaluasi pelaksanaan tugas pengelolaan pelayanan kesekretariatan;
- m) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;

- n) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan.

Dalam melaksanakan tugas dimaksud, sekretaris dibantu oleh Sub Bagian. Bagian Sekretariat membawahkan 3 (tiga) Sub Bagian yaitu Sub Bagian Perencanaan, Sub Bagian Keuangan dan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut :

- (a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;
- (b) Penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;
- (c) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;
- (d) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan identitas penduduk;
- (e) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan pindah datang penduduk;
- (f) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;

- (g) Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pendaftaran penduduk yang meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk, pengawasan dan penyidikan dokumen pendaftaran penduduk;
- (h) Penetapan penyusunan kebutuhan blanko/formulir pendaftaran penduduk;
- (i) penetapan upaya pemecahan permasalahan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
- (j) Penetapan pelaporan pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran penduduk;
- (k) Penetapan evaluasi dan pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan pendaftaran penduduk;
- (l) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- (m) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pendaftaran penduduk.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membawahkan 3 (seksi) Seksi diantaranya Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang, dan Seksi Pendataan Penduduk

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- (a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan / pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
- (b) Penetapan kebijakan pencatatan sipil;

- (c) Penetapan rumusan kebijakan pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
- (d) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak;
- (e) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi pencatatan kelahiran dan kematian; serta pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
- (f) Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pelayanan administrasi pencatatan sipil yang meliputi pencatatan perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengesahan/pengakuan anak, kelahiran, kematian, pengawasan dan penyidikan dokumen pencatatan sipil;
- (g) Penetapan pelaksanaan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencatatan sipil;
- (h) Penetapan pembinaan dan pengembangan sumber dayamanusia pengelola pencatatan sipil;
- (i) Penetapan penyusunan kebutuhan formulir/blanko dokumen pencatatan sipil;
- (j) Penetapan pelaporan pelaksanaan dan evaluasi serta pengendalian pelaksanaan tugas pelayanan administrasi pencatatan sipil;
- (k) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- (l) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pelayanan administrasi pencatatan sipil.

Dalam pelaksanaan tugas tersebut di atas, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di bantu oleh Kepala Seksi. Kepala bidang pencatatan sipil membawahkan Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- (a) Penetapan penyusunan rencana dan program kerja pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;
- (b) Penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- (c) Penetapan rumusan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;
- (d) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengelolaan dan penyajian data kependudukan;
- (e) Penetapan rumusan kebijakan penyelenggaraan pengelolaan teknologi informasi kependudukan dan jaringan serta komunikasi data kependudukan;
- (f) Penetapan rumusan kebijakan pembinaan dan pengendalian pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi pengelolaan dan penyajian data, pengelolaan teknologi informasi, pengelolaan jaringan dan komunikasi data;
- (g) Penetapan upaya pemecahan permasalahan dibidang informasi administrasi kependudukan;
- (h) Penetapan pelaksanaan perencanaan dan pemeliharaan jaringan sarana dan prasarana informasi administrasi kependudukan;
- (i) Penetapan pelaporan dan Penetapan evaluasi serta pengendalian pelaksanaan tugas pengelolaan informasi administrasi kependudukan;

- (j) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya;
- (k) Pelaksanaan koordinasi/kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas di maksud Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dibantu Oleh Kepala Seksi.Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan membawahi 3 (tiga) Seksi diantaranya Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi.

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas– tugas di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yang meliputi penyiapan perumusan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- (a) Penyusunan perencanaan serta Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- (b) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- (c) Pelaksanaan inovasi pelayanan dan kerja sama administrasi kependudukan;
- (d) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas di maksud Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dibantu Oleh Kepala Seksi.Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Pelayanan membawahi 3 (tiga) Seksi diantaranya Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, dan Seksi Inovasi Pelayanan

7. Kelompok Jabatan Fungsional

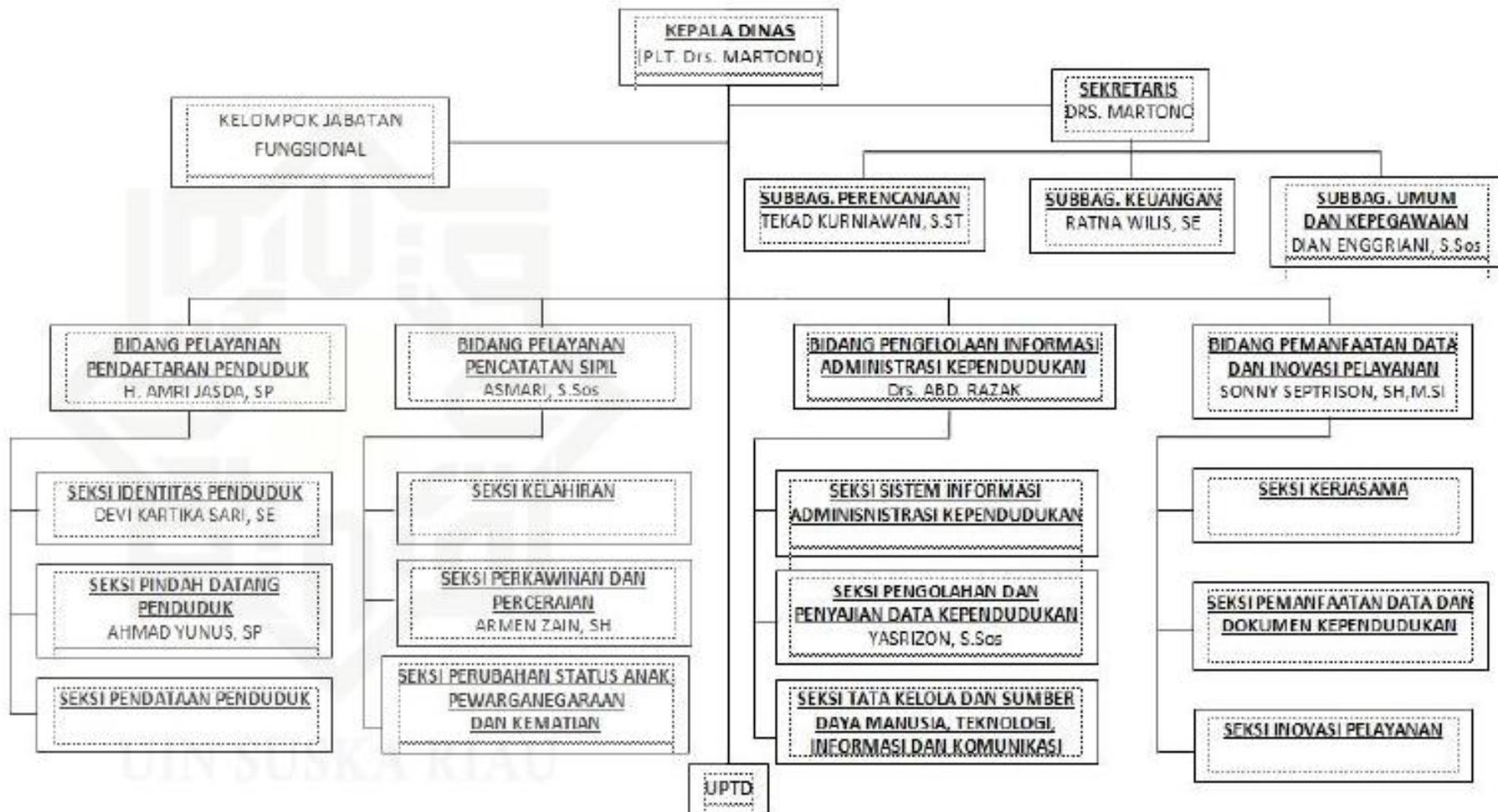
Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas membantu melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan keahlian masing-masing.

4.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kuantan Singingi

Berikut struktur organisasi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau Tahun 2017



BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Setelah diadakan wawancara dan pengumpulan data dilapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan yang berjumlah 10 orang dalam kaitannya dengan Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantasisingi. Data-data yang penulis peroleh dari data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan dilapangan dan ataupun wawancara langsung kepada pihak terkait Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantasisingi untuk mendapatkan gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan tingkat pendidikan.

5.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 5.2 dibawah ini :

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	< 30	2	20 %
2	31 – 40	2	20 %
3	41 – 50	4	40 %
4	> 50	2	20 %
Jumlah		10	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2020

Dari tabel 5.2 dapat dilihat bahwa responden yang berumur kurang dari <30 tahun masing-masing adalah sebanyak 2 orang (20%). Antara 41-50 masing-masing adalah

sebanyak 4 orang (40%). Informan berumur antara berumur antara umur 31-40 tahun masing-masing adalah sebanyak 2 orang (20%) dan umur >50 tahun masing-masing adalah sebanyak 2 orang (20%).

5.1.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil wawancara responden didapati jenis kelamin responden sebagai berikut:

Tabel 5.1. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki- laki	5	50 %
2	Perempuan	5	50 %
Jumlah		10	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2020

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dapat dilihat jumlah responden yang digunakan sebanyak 10 orang, dengan jumlah laki-laki sebanyak 5 orang dan perempuan sebanyak 5 orang.

5.1.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	SLTA	2	20 %
2	D III	2	20 %
3	S1	4	40 %
4	S2	2	20 %
Jumlah		10	100 %

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2020

Pada tabel 5.3 diatas dapat dijelaskan klasifikasi responden menurut tingkat pendidikan yaitu SLTA sebanyak 2 orang (20%), D III sebanyak 2 orang (20%), S1 sebanyak 4 orang (40%), dan S2 sebanyak 2 orang (20%).

5.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Menurut Dwi Prastowo Darminto dan Rifka Julianty (2002 : 52) Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaah bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

KEPMEN PAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Mengenai Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit. Mudah dipahami dan muda dilaksanakan.

Menurut KEPMEN PAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut:

- a. Tata Cara pengajuan permohonan pelayanan
- b. Tata Cara penanganan pelayanan

- c. Tata Cara penyampaian hasil pelayanan
- d. Tata Cara penyampaian pengaduan pelayanan.

Penjelasan mengenai empat tata cara yang dimaksud tersebut dapat diketahui dengan memahami pengertian prosedur pelayanan itu sendiri. Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Penjelasan mengenai prosedur pelayanan tersebut menunjukkan adanya langkah-langkah atau cara-cara sebagai pedoman yang harus dilaksanakan pada setiap tahapan dalam serangkaian proses penyelesaian pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian prosedur pelayanan tersebut diatas, maka dapat dijelaskan bahwa empat tata cara yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
2. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindak-lanjuti atau menangani

suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku.

3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.
4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik, seperti yang telah disebutkan di atas sekurang-kurang harus memuat

kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Dengan adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik. berikut adalah pengertian prosedur menurut para ahli:

Pengertian Prosedur menurut Wijana (2002 : 27) menyatakan bahwa: Prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah. Setiap tahapan dan perintah tersebut memiliki fungsi tertentu dan saling berhubungan satu sama lainnya sehingga harus dijalankan tahap demi tahapnya sesuai dengan fungsinya masing-masing. Maka akan dipaparkan hasil penelitian yang akan melihat dari Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan kemudian dilihat dari penjelasan hasil penelitian tiap-tiap indicator dibawah ini.

5.2.1. Indikator Keandalan (*Reability*)

Kehandalan (*Reability*) yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

Pertanyaan 1. Apakah Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 14 September 2020) bahwa :

“Selaku pelaksana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sesuai telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (wawancara langsung, 14 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 14 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan namun penyempurnaan yang dilakukan pelaksanaan kegiatan surat menyurat lumayan sulit dilaksanakan karna pelayanan yang dijanjikan banyak masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ingin sesuai yang dijanjikan”. (wawancara langsung, 14 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Pelayanan kami telah sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat yang membutuhkan”. (wawancara 16 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang membutuhkan telah kami selesaikan sesuai dengan dijanjikan (wawancara 16 September 2020_09:45)

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Pelayanan kami sesuai yang dijanjikan bersama masyarakat telah sesuai dan tepat (wawancara 16 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa pelayanan kami di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah sesuai yang dijanjikan”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas Selaku pelaksana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan sesuai, telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, Pelayanan kami telah sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat yang membutuhkan Dalam pelaksana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan namun penyempurnaan yang dilakukan pelaksanaan kegiatan surat menyurat lumayan sulit dilaksanakan karna pelayanan yang dijanjikan banyak masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pertanyaan 2. Apakah Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah memberikan program pemerintah pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 15 September 2020) bahwa :

“Pemerintah telah memberikan program kepada kami sesuai yang dijanjikan dilaksanakan dengan sebaik mungkin (wawancara langsung, 15 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 14 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksana program pemerintah yang dijanjikan kami telah menyiapkan pelayanan yang baik, rama dan tertip”. (wawancara langsung, 15 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Program pemerintah pelayanan kami telah sesuai yang dijanjikan kepada masyarakat yang membutuhkan”. (wawancara 15 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang membutuhkan telah kami selesaikan sesuai dengan dijanjikan oleh program pemerintah (wawancara 15 September 2020_09:45)”

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Pelayanan kami sesuai yang dijanjikan oleh program pemerintah bersama masyarakat telah sesuai dan tepat (wawancara 15 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa pelayanan kami di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah sesuai yang dijanjikan yang diberikan, kemudian program pemerintah telah sesuai yang kami kami inginkan”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas Pemerintah telah memberikan program kepada kami sesuai yang dijanjikan dilaksanakan dengan sebaik mungkin kemudian dinas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang membutuhkan telah kami selesaikan sesuai dengan dijanjikan oleh program pemerintah Bahwa pelayanan kami di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah sesuai yang dijanjikan yang diberikan, kemudian program pemerintah telah sesuai.

5.2.2. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ketanggapan (*Resposiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

Pertanyaan 1. Apakah pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil dapat dikategorikan pelayanan yang cepat dan tepat?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 17 September 2020) bahwa :

“Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (wawancara langsung, 17 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 14 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Pelayanan kami untuk masyarakat telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”. (wawancara langsung, 17 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Bagi masyarakat yang membutuhkan kami telah menyiapkan pelayanan yang cepat dan tepat pada kantor kami”. (wawancara 17 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang membutuhkan telah kami selesaikan sesuai dengan dijanjikan kami telah melaksanakan dengan cepat dan tepat (wawancara 17 September 2020_09:45)

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Pelayanan kami sesuai yang dijanjikan oleh program pemerintah bersama masyarakat telah sesuai dan tepat (wawancara 15 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa pelayanan kami di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah sesuai yang dijanjikan yang diberikan, kemudian program pemerintah begitu cepat dan tepat”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh program pemerintah bersama masyarakat telah sesuai dan tepat.

Pertanyaan 2. Apakah pelayanan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikategorikan pelayanan yang cepat dan tepat?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 17 September 2020) bahwa :

“Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan pelayanan yang cepat dan tepat (wawancara langsung, 17 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 14 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Pelayanan kami untuk masyarakat telah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”. (wawancara langsung, 17 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Bagi masyarakat yang membutuhkan kami telah menyiapkan pelayanan yang cepat dan tepat pada kantor kami”. (wawancara 17 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang membutuhkan telah kami selesaikan sesuai dengan dijanjikan kami telah melaksanakan dengan cepat dan tepat (wawancara 17 September 2020_09:45)

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Pelayanan kami sesuai yang dijanjikan oleh program pemerintah bersama masyarakat telah sesuai dan tepat (wawancara 15 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa pelayanan kami di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah sesuai yang dijanjikan yang diberikan, kemudian program pemerintah begitu cepat dan tepat”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan oleh program pemerintah bersama masyarakat telah sesuai dan tepat.

5.2.3. Indikator Keyakinan (*Assurance*)

Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

Pertanyaan 1. Apakah keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan program pemerintah ?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 18 September 2020) bahwa :

“Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah”.(wawancara langsung, 18 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 18 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Pelayanan kami untuk masyarakat telah memberikan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”. (wawancara langsung, 17 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah kami laksanakan dengan sebaik mungkin”. (wawancara 18 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang membutuhkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah (wawancara 18 September 2020_09:45)”

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“ya, di kantor kami keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah kami tertipkan serta kami selesaikan dengan baik (wawancara 18 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah menyelesaikan dengan sebaik mungkin”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah berjalan dengan sebaik mungkin serta dilaksanakan dengan baik, serta pelayanan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah telah sesuai yang di inginkan oleh masyarakat.

Pertanyaan 2. Bagaimana keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 18 September 2020) bahwa :

“Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah”.(wawancara langsung, 18 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 18 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Pelayanan kami untuk masyarakat telah memberikan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”. (wawancara langsung, 17 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah kami laksanakan dengan sebaik mungkin”. (wawancara 18 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang membutuhkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah (wawancara 18 September 2020_09:45)”

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 16 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“ya, di kantor kami keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah kami tertipkan serta kami selesaikan dengan baik (wawancara 18 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil telah menyelesaikan dengan sebaik mungkin”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan diberikan program oleh pemerintah berjalan dengan sebaik mungkin serta dilaksanakan dengan baik.

5.2.4. Indikator Perhatian (*Emphaty*)

Perhatian (*empathy*) memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *emphaty* ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan kebutuhan dan perasaan tamu.

Pertanyaan 1. Apakah keadilan petugas dalam memberikan pelayanan?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 19 September 2020) bahwa :

“Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan”.(wawancara langsung, 19 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 19 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Pelayanan kami untuk masyarakat telah memberikan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”. (wawancara langsung, 19 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kami laksanakan dengan sebaik mungkin”. (wawancara 19 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan benar supaya jangan terjadi kekacauan (wawancara 19 September 2020_09:45)”

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“ya, di kantor kami memberikan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan (wawancara 18 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa keadilan petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai yang selama ini kami harapkan”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil keadilan petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai kemudian telah diharapkan bahwa keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik serta tidak ada kekacauan.

Pertanyaan 2. Bagaimana keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik supaya jangan terjadi kekacauan?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 19 September 2020) bahwa :

“Bahwa di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kami memberikan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan”.(wawancara langsung, 19 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 19 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Pelayanan kami untuk masyarakat telah memberikan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”. (wawancara langsung, 19 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kami laksanakan dengan sebaik mungkin”. (wawancara 19 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan benar supaya jangan terjadi kekacauan (wawancara 19 September 2020_09:45)

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“ya, di kantor kami memberikan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan (wawancara 18 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Bahwa keadilan petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai yang selama ini kami harapkan”.

Berdasarkan analisis penelitian diatas di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil keadilan petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai kemudian telah diharapkan bahwa keadilan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik serta tidak ada kekacauan.

5.2.5. Indikator Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud (*Tangibles*) yaitu suatu yang nampak atau nyata penampilan para pegawai, fasilitas fisik seperti fasilitas penunjang pelaksanaan pelayanan.

Pertanyaan 1. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 20 September 2020) bahwa :

“Lengkap, kami menciptakan kenyamanan di setiap ruangan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan supaya masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi itu merasakan kenyamanan dan tidak bosan dengan kondisi saat berada di ruangan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet”.(wawancara langsung, 20 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 19 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Kami telah menyiapkan ruangan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet”. (wawancara langsung, 20 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Ya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyiapkan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet bagi masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”. (wawancara 20 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Ya sudah, kami telah mempersiapkan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”. (wawancara 20 September 2020_09:45)

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Menurut saya, meminta mempersiapkan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi supaya memadai, nyaman untuk dipakai “.(wawancara 20 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Kami mempersiapkan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet”. (wawancara 20 September 2020_09:45)

Berdasarkan analisis penelitian diatas di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil bahwa mempersiapkan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet kepada masyarakat yang di inginkan serta membutuhkan untuk dipakai untuk kedepannya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Pertanyaan 2. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasaran pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi ?

Dilihat wawancara menurut Bapak H.M Refendi Zukman,S.Sos.M.Si Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (wawancara 20 September 2020) bahwa :

“Lengkap, kami menciptakan kenyamanan di setiap ruangan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, dan supaya masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi itu merasakan kenyamanan dan tidak bosan dengan kondisi saat berada di ruangan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet”.(wawancara langsung, 20 September 2020_09:30 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Drs. Abd.Razak Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (wawancara 19 September 2020_09:45) Kabupaten Kuantan Singingi mengatakan bahwa:

“Kami telah menyiapkan ruangan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet”. (wawancara langsung, 20 September 2020_09:45 WIB)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Sonny Septrison,SH.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:30) mengatakan bahwa :

“Ya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menyiapkan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet bagi masyarakat yang datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”. (wawancara 20 September 2020_09:30)

Dari hasil wawancara penulis yang berlangsung dengan Nasrul,S.Sos.M.Si (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Ya sudah, kami telah mempersiapkan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi”. (wawancara 20 September 2020_09:45)

Selanjutnya wawancara bersama Armen Zain.SH (wawancara 19 September 2020_09:45) mengatakan bahwa :

“Menurut saya, meminta mempersiapkan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi supaya memadai, nyaman untuk dipakai “.(wawancara 20 September 2020_09:45)”.

Kemudian wawancara selanjutnya bersama tokoh masyarakat Susindah mengatakan:

“Kami mempersiapkan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet”. (wawancara 20 September 2020_09:45)

Berdasarkan analisis penelitian diatas di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil bahwa mempersiapkan seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet kepada masyarakat yang di inginkan serta membutuhkan untuk dipakai untuk kedepannya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Tabel 5.4. Rekapitulasi indikator tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi

No	Indikator	Item Penilaian
1	Keandalan (<i>Reability</i>)	Sesuai
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Cepat dan Tepat
3	Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Baik
4	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	Adil
5	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Lengkap

Sumber : Data Olahan Lapangan 2020

Rekapitulasi terhadap indikator tentang Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut :

1. Indikator Keandalan (*Reability*) yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mendapat jawaban Sesuai, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi yaitu :
 - a. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Keandalan (*Reability*) peneliti melihat bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada serta sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mendapat jawaban Sesuai, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi yaitu :

a. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) diketahui bahwasanya prosedur pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sesuai dengan indikator pelayanan yang cepat dan tepat sebagaimana mestinya, pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan pengolahan data dijaga dengan aman, kemudian pengolahan data dilakukan pengecekan data secara berkala untuk menjaga pengolahan data tetap aman dan terjaga.

3. Indikator Keyakinan (*Assurance*) yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mendapat jawaban Sesuai, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi yaitu :

a. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Keyakinan (*Assurance*) sesuai keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi prosedurnya pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan telah dimasukkan kedalam data sesuai dengan yang dijanjikan dalam penyimpanan data maupun didalam lemari, lalu dilakukan pengecekan data secara berkala memastikan penyimpanan data tetap aman, tidak rusak, baik.

4. Indikator Perhatian (*empathy*) yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mendapat jawaban Sesuai, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi yaitu :
 - a. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Perhatian (*empathy*) terkait indikator perhatian sudah dikatakan adil karena sesuai dengan yang dijanjikan berdasarkan indikator perhatian sudah dikatakan adil.
5. Indikator Berwujud (*Tangibles*) yang dijadikan penilaian terhadap Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mendapat jawaban Sesuai, sesuai dengan hasil wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi yaitu :
 - a. Berdasarkan hasil wawancara terkait indikator Berwujud (*Tangibles*) sudah dikatakan lengkap karena sesuai dengan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan seperti ketersediaan ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, mushalla, dan toilet sudah dikatakan lengkap.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, melalui hasil dokumentasi, melalui observasi dan melalui hasil triangulasi terkait Analisis Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat dikatakan Baik.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penilaian yang telah diuraikan diatas, maka saran dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk meningkatkan kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maka diperlukan keterlibatan dari berbagai pihak yang terkait dalam menjalankan fungsinya.
2. Dalam pelaksanaan fungsinya, hendaknya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil lebih memaksimalkan kinerjanya sebagai guna meningkatkan kemampuan konseptual agar nantinya tercipta Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang mampu menjalankan semua perannya dengan baik dan lebih optimal.
3. Diperlukan sosialisasi yang lebih menyeluruh dan secara rutin kepada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta tugas dan fungsi Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta data yang valid yang sudah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afkarina, Nur Izza. 2018. *Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan*. Jurnal Idaarah. Vol. 2, No. 1, Hal. 52.
- Anisa, Siti. 2016. *Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Administrasi Negara. Vol. 4, No. 2, Hal 4.
- Bagong, Suyanto dan Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternative Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- . 2014. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Duaji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik: Wacana, Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik*. Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- M. A, Ibrahim. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Mardikanto, Totok dan Heru Irianto. 2010. *Metoda Penelitian dan Evaluasi Agribisnis*. Surakarta: Jurusan/Program Agribisnis Fakultas Pertanian UNS-Solo.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rodakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2001. *Kybernology*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- . 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suharyono dan M. Amien. 2013. *Pengantar Filsafat Geografi*. Jakarta: Ombak.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Junidis. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 3, No. 4, Hal. 1506.
- Lestari, Desyana Eka. 2016. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bontang*. eJournal Administrasi Negara. Vol. 4, No. 1.
- Lituhayu, Dyah dan Nindya Alvina K. 2017. *Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Jurnal Public Policy and Management Review. Vol. 6, No. 3, Hal. 3.
- Mahardhika, Nora S dan Endang L. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Jurnal Public Policy and Management Review. Vol. 5, No. 4.
- Puspitasari, Ni Luh Putu. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung*. Jurnal Piramida. Vol. 11, No. 1, Hal. 96.
- Putri, Fidya Dwi. 2018. *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Anak Pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 5, No. 1, Hal. 3-4.
- Rezha, Fahmi dkk. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 1, No.5, Hal. 983.
- Setiyanto A dan Bambang Irawan. 2012. *Pembangunan Berbasis Wilayah: Dasar Teori, Konsep Operasional dan Implementasinya di Sektor Pertanian*. Jurnal Litbang Pertanian.
- Sugiyatno. 2017. *Pelayanan Pembuatan E-KTP Berbasis E-Government di Kecamatan Pulomerak Kota Cilegon Banten*. Jurnal Kajian Administrasi dan Pemerintahan Daerah. Vol. 11, No. 6, Hal. 72-73.
- Sutrisno, Anry. 2016. *Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Pelayanan Pencatatan Sipil Terhadap Kinerja Penyuluhan Pencatatan Sipil dalam Mewujudkan Perilaku Warga Masyarakat Menggunakan Pelayanan Pencatatan Sipil di*

Kabupaten Garut. Jurnal Ilmu Pendidikan. Vol. 14, No. 3, Hal. 471-472.

Yulindaningtyas, Devi. 2015. *Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 4, No. 2.*

Zulmanda, Cita Amalia. 2018. *Kualitas Pelayanan E-LAMPID (Electronic Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran dan Kematian). Jurnal Mahasiswa. Vol. 6, No. 3.*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Pada Unit Kerja yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota

Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Pringsewu Nomor 09 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik

Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pringsewu Tahun 2017-2022

Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2017 Laporan Hasil Inisiatif Ombudsman RI Tahun 2017

Budiawan, R D. 2018. *Karena Rapor Merah DPRD Pringsewu Segera Panggil Disdukcapil.* 1Februari 2018.

(<http://lampung.tribunnews.com/2018/02/01/karena-rapor-merah-dprd-pringsewu-segera-panggil-disdukcapil> diakses pada 18 Oktober 2018 Pukul 10.00 WIB).

Cahyono, Robertus DB. 2019. *Puluhan Tahun Ruas Jalan Provinsi di Adiluwih Rusak.* 8 Januari 2019.

(<http://lampung.tribunnews.com/2019/01/08/puluhan-tahun-ruas-jalan-provinsi-di-adiluwih-rusak> diakses pada tanggal 26 April 2019 Pukul 15.10 WIB).

Cahyono, Robertus DB. 2019. *Jalinbar Pringsewu Banyak Lubang, Polres Tanggamus Kirim Surat ke Instansi Terkait.* 18 Maret 2019.

(<http://lampung.tribunnews.com/2019/03/18/jalinbar-pringsewu-banyak-lubang-polres-tanggamus-kirim-surat-ke-instansi-terkait> diakses pada tanggal 26 April 2019 Pukul 15.15 WIB).

Maharani, Tsarina. 2018. *Pelayanan Pemda Paling Banyak Dikeluhkan Warga ke Ombudsman di 2017*. 5 Januari 2018.

(<https://news.detik.com/berita/d-3800541/pelayanan-pemda-paling-banyak-dikeluhkan-warga-ke-ombudsman-di-2017> diakses pada 18 Oktober 2018 Pukul 10.19 WIB).

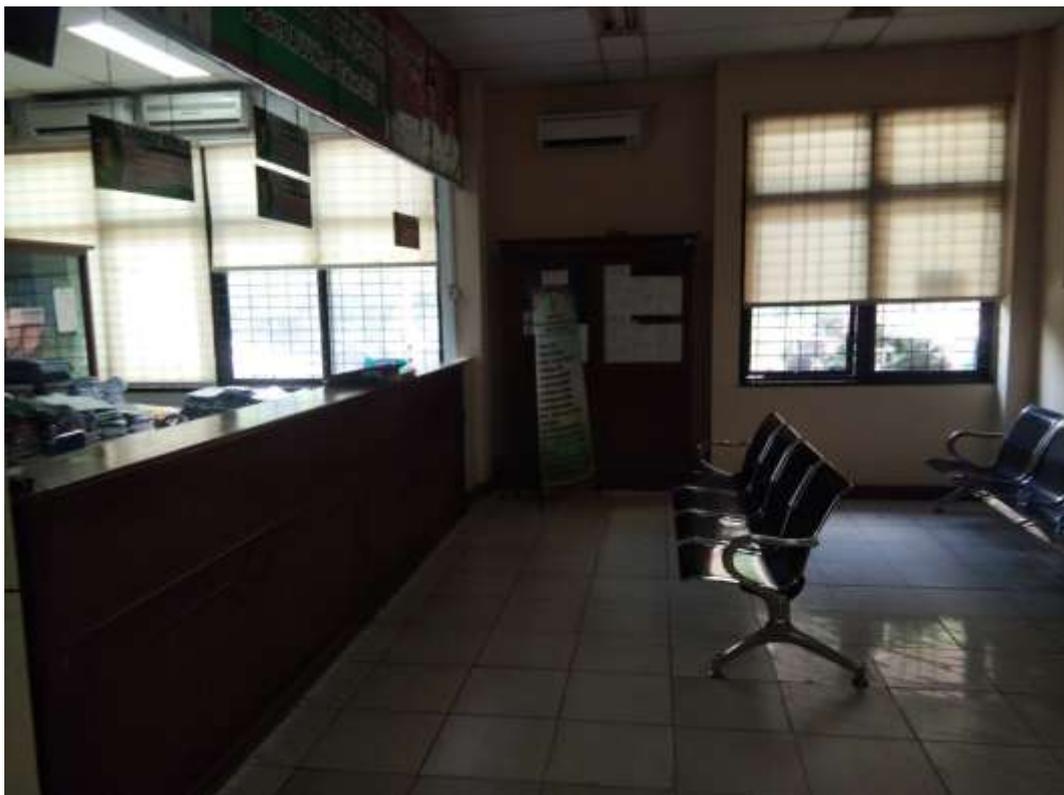
Widodo. 2017. *30 Ribu Warga Pringsewu Belum Memiliki Akta Kelahiran*. 23 Agustus 2017.

(<http://www.lampost.co/berita-30-ribu-warga-pringsewu-belum-miliki-akta-kelahiran> diakses pada 27 Maret 2018 Pukul 06.23 WIB).

KANTOR RUANG AKTA KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN



RUANG TUNGGU AKTA KELAHIRAN DAN AKTA KEMATIAN



PELAYANAN DISDUKPENCAPIL



KANTOR DISDUKPENCAPIL



WAWANCARA BERSAMA BAPAK SEKRETARIS



WAWANCARA BERSAMA BAPAK KEPALA BIDANG



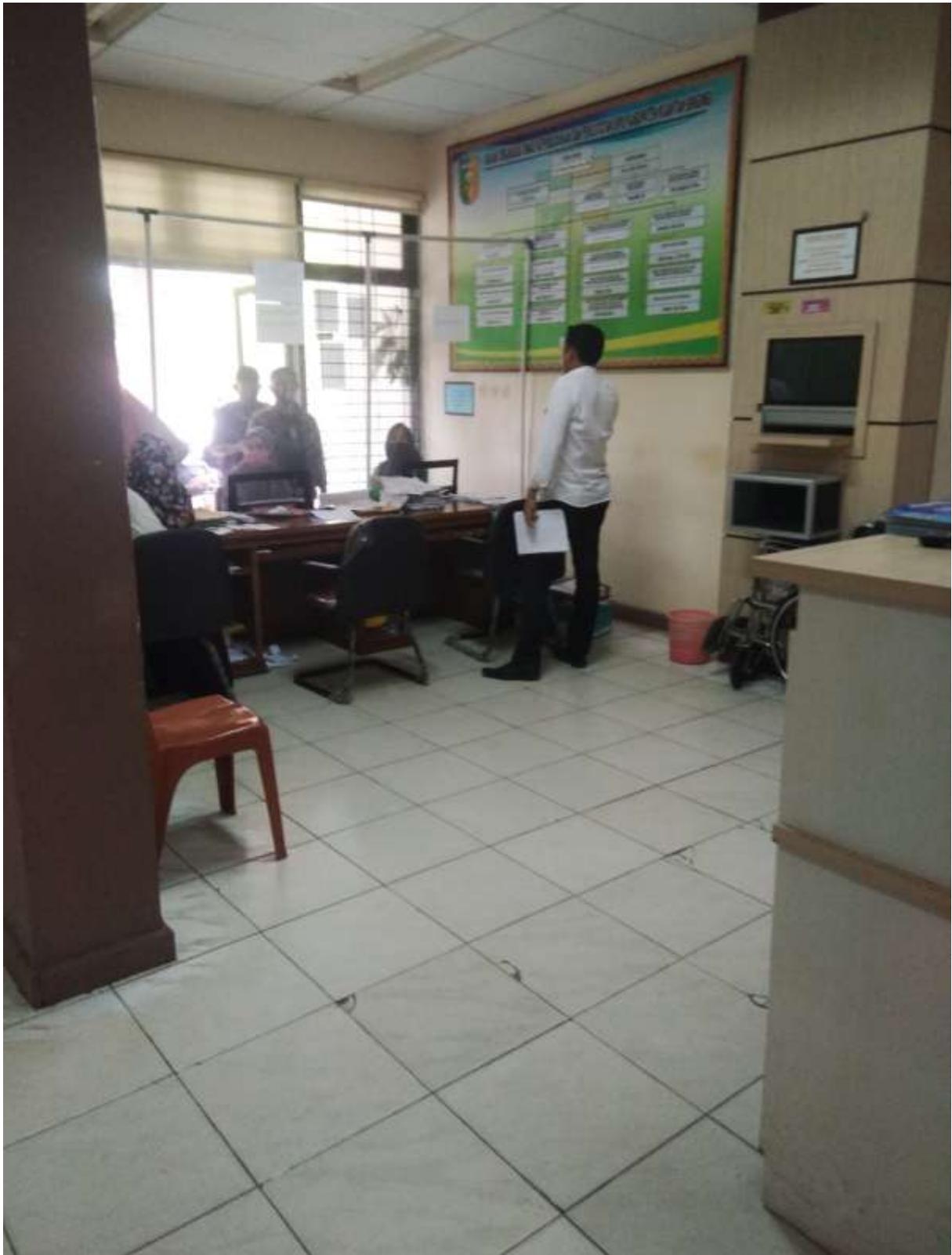
WAWANCARA BERSAMA BAPAK KEPALA DINAS



WAWANCARA BERSAMA BAPAK NASRUL



TEMPAT PELAYANAN



PENELITIAN TEMPAT WAWANCARA DI KANTOR DISDUKPENCAPIL



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : **FRAN RESTA ARIANSA**
Tempat dan Tanggal Lahir : Rengat, 04 Agustus 1998
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Agama : Islam
Status Pernikahan : Belum Kawin
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Kelurahan Sungai Jering
Kec. Kuantan Tengah Kab. Kuantan Singingi
Provinsi Riau
Nomor Telepon : 081261030026
Pendidikan Formal
1. SD Negeri : SDN 002 Simpang Tiga Tahun 2010
2. SMP Negeri : SMPN 7 Teluk Kuantan Tahun 2013
3. SMK Negeri : SMKN 2 Teluk Kuantan Tahun 2016
Demikian Riwayat Hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Teluk Kuantan, 07 Juli 2020

FRAN RESTA ARIANSA