

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Administrasi Kependudukan

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

Sedangkan pengertian administrasi menurut S.P.Siagian (1990 : 13) adalah keseluruhan proses kerjasama dua orang manusia atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa KTP, KK, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi – instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sekarang pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar digratiskan, sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil digratiskan.

2.2 Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah akta/catatan autentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak. Setiap warga negara indonesia wajib memiliki akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu bentuk akta yang wujudnya berupa selebar kertas yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berisi mengenai identitas-identitas anak yang dilahirkan yaitu nama, tanggal lahir, nama orang tua, dan tanda tangan pejabat yang berwenang. Dengan memiliki akta kelahiran, setiap orang dapat menunjukkan hubungan hukum dengan kedua orang tuanya.

Akta kelahiran bertujuan untuk mengetahui atau mencatat jumlah dari kelahiran seorang anak disuatu daerah kemudian juga bertujuan untuk mengetahui bahwa telah lahirnya seorang warga disuatu tempat tersebut kemudian agar memudahkan orang tersebut dalam segala urusan.

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan adminduk serta penerbitan dokumen penduduk berupa identitas kartu atau surat keterangan kependudukan (PERDA No.18 tahun 2009).

Adapun manfaat akta kelahiran adalah :

- a) Identitas anak.
- b) Administrasi kependudukan.
- c) Untuk keperluan sekolah
- d) Untuk pendaftaran pernikahan di KUA.
- e) Mendaftar pekerjaan.
- f) Persyaratan pembuatan Paspor.
- g) Untuk mengurus hak ahli waris.
- h) Mengurus asuransi.
- i) Mengurus tunjangan keluarga.
- j) Mengurus hak dana pension.
- k) Untuk melaksanakan ibadah haji.

Adapun syarat – syarat pembuatan akta kelahiran adalah sebagai berikut :

1. Foto copy akta kelahiran (bagi orang tua yang sudah bercerai dengan menggunakan akta cerai). Catatan : jika tidak bisa memberikan surat akta nikah atau itsbat nikah maka anak merupakan anak ibu.
2. Untuk anak yang tidak diketahui asal usulnya persyaratan pembuatan akta harus dilengkapi dengan surat keterangan dari kepolisian (menjelaskan asal usul anak) dan dokter (menjelaskan perkiraan usia anak).
3. Foto copy kartu keluarga.
4. Foto copy KTP Ibu dan Ayah, jika usia diatas 17 tahun menggunakan KTP sendiri.
5. Foto copy KTP saksi pencatatan pelaporan kelahiran.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Surat keterangan kelahiran dari desa / kelurahan, dokter, bidan, rumah sakit yang disahkan di desa dan kelurahan.
7. Mengisi formulir pelaporan permohonan kelahiran.

Proses pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah, Jika syarat dipenuhi dengan lengkap dapat segera mengurus pembuatan akta kelahiran dan mendaftarkan keloket. Selanjutnya petugas dari Dinas Catatan Sipil melakukan langkah – langkah sebagai berikut :

- a) Penelitian berkas.
- b) Memasukkan data kedalam computer.
- c) Pengecekan data dan diparaf oleh pemeriksa data.
- d) Penanda tangan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e) Di stempel atau di cap.
- f) Penyerahan akta kelahiran kepada pemohon.

Jika tidak ada permasalahan dan persyaratan lengkap serta data sesuai, pengurusan dapat selesai dalam jangka waktu 14 hari kerja.

2.3 Pelayanan Publik

Menurut pasal 1 ayat 1 undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa,

baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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 dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Profesional

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- l. Tidak memberikan informasi yang salah
- m. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki.
- n. Sesuai dengan kepantasan.
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pengertian dari pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya orang yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi (Sianipar, 1998:5).

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kapuasan dan keberhasilan. Jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Toni Wijaya, 2011: 150). Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2004:51) mengatakan kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut ISO 9000 dalam Lupiyoadi et al (2006:175) menginterpretasikan kualitas sebagai perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, Artinya kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan persyaratan tersebut (Toni Wijaya, 2011: 11).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011:157), Kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Olsen dan Wyekoff mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan karyawan (dalam Yamit, 2001: 22). Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi/perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*).

Sedangkan menurut Ibrahim (Hardiyansyah, 2011: 40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penelitian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Nasution (2004:47) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Didalam pelayanan pemerintahan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Mahmudi (2005:29) untuk menilai kinerja sektor publik dalam kaitannya dengan kualitas layanan dipengaruhi oleh:

- a. Kecepatan pelayanan
- b. Kebersihan,kerapian staf, dan fasilitas
- c. Keramahan dan kesabaran staf dalam melayani pelanggan
- d. Staf yang membantu dan bersahabat serta perhatian pada pelanggan
- e. Keamanan dan kenyamanan.

Seperti yang telah ditetapkan oleh MENPAN Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang tranparansi dan akuntable yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Suatu pelayanan publik dapat dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatannya tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Melihat definisi di atas kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk menilai kualitas atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas pelayanan atau jasa. Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas pelayanan atau jasa, termasuk menentukan dimensi mana yang paling menentukan dalam kualitas pelayanan tertentu. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 ada beberapa prinsip yang harus terpenuhi agar pelayanan yang ada dapat berkualitas, yaitu:

a. Prinsip kesederhanaan.

Yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

b. Prinsip kejelasan dan kepastian.

Kejelasan dan kepastian ini meliputi :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Prinsip kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan harus disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Prinsip akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Prinsip keamanan.

Prinsip ini mengandung arti, pelayanan yang diberikan aman, nyaman dan berdasarkan pada jaminan hukum.

f. Prinsip tanggung jawab.

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

g. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Prinsip kemudahan akses.

Tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

i. Prinsip kedisiplinan, Kesopanan, keramahan.

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

j. Prinsip kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta di

lengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi penyedia layanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator (Levine dalam Dwiyanto, 2006:144) yaitu:

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat

Gibson, Ivancevich & Donnelly dalam Ratminto dan Atik (2010:177)

mengemukakan indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya
- b. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.
- c. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.
- e. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
2. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
4. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan

Setelah adanya perkembangan kemudian Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menyederhanakan dari sepuluh indikator yang sebelumnya dikemukakan menjadi lima indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu dimensi SERVQUAL. Kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut (Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiyansyah 2011:42) :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan. Keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

- b. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu Suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

e. Empati (*Emphaty*)

Yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan di atas harus dikemukakan dengan baik. Apabila hal tersebut diabaikan dapat menimbulkan kesenjangan antara organisasi dan pelanggan/masyarakat karena perbedaan persepsi mereka mengenai wujud pelayanan. Untuk menentukan kualitas pelayanan di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasurman dan Berry(1990), ada 5 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty.

2.6 Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Dalam konsep islam amanah jujur dan adil sangat di utamakan ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut dan pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan si pengurus. Al qur'an menjelaskan bahwa sebagai seseorang yang bertanggung jawab atau memimpin suatu organisasi untuk kepentingan orang banyak hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap pemimpin nanti akan diminta pertanggung jawabannya di akhirat kelak.

Berbuat baik sesama akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seseorang yang memerlukan pelayanan, berbuat baik dengan sesama ini dijelaskan dalam al qur'an surat an-nisa' : 36

وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَابْنِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخُورًا ﴿٣٦﴾

Artinya :

“Sembahlah allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan suatu apapun dan berbuat baiklah kepada kedua ibu bapakmu, karib kerabat, anak yatim, orang – orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, ibnu sabil dan hamba sahaya mu sesungguhnya allah tidak menyukai orang – orang yang sombong dan membanggakan diri.”(Q.S. An-nisa' : 36).

Kemudian dalam melaksanakan pelayanan kepada orang lain hendaknya benar – benar bersih tanpa ada pungutan lebih dari biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat. Allah SWT benar – benar mengancam

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan siksaan yang lebih pedih bagi orang – orang yang memanipulasi hal yang benar karena hal tersebut riba, sebagaimana firman-Nya dalam surat Al-mutaffifin ayat 1 – 6 :

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا يَوْمَ يَقُومُ النَّاسُ لِرَبِّ الْعَالَمِينَ ﴿٣﴾ كَالْوَهْمِ أَوْ وِزْنِهِمْ يُخْسِرُونَ ﴿٤﴾ أَلَا يَظُنُّ أُولَٰئِكَ أَنَّهُمْ مَبْعُوثُونَ ﴿٥﴾ لِيَوْمٍ عَظِيمٍ ﴿٦﴾

Artinya :

“Kecelakaan besar bagi orang – orang yang curang, yaitu orang – orang yang apabila manarima takaran dari orang lain mereka meminta lebih dipenuhi, dan apabila mereka menakar dan menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi, tidaklah orang – orang itu menyangka, bahwa sesungguhnya mereka dibangkitkan, pada suatu hari yang besar, yaitu hari ketika manusia berdiri menghadap tuhan semesta alam .” (QS. Al-mutaffifin : 1 – 6).

Pada suatu hari nanti setiap orang akan diminta oleh Allah SWT pertanggung jawaban, baik itu pertanggung jawaban sebagai pemerintah waktu didunia, pertanggung jawaban sebagai ayah, ibu, anak, dan semuanya terhadap apa yang kita lakukan selama kita hidup di dunia. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al-kahfi ayat 49 yang artinya :

“Dan diletakkan kitab, lalu kamu akan melihat orang – orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata : “aduh celaka kami, kitab apa ini yang tidak meninggalakn yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya ; dan mereka dapat apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis). Dan tuhanmu tidak menganiaya seorang juapun.” (Al-Kahfi : 49)

Sesuai dengan firman Allah diatas maka hendaklah kita mengetahui apa saja yang telah kita kerjakan selama kita hidup didunia ini, agar kita tidak menyesal dikemudian hari. Berikan lah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan dan jangan lah kita memilih – milih orang yang

akan kita layani, demikian juga dengan administrasi dari pelayanan yang telah kita lakukan, janganlah kita meminta lebih dari prosedur yang telah ditetapkan.

2.7 Defenisi Konsep

Konsep adalah abstraksi mengenai fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi atas jumlah karakteristik kejadian, keadaan, atau kelompok individu tertentu (Singarimbun, 2006:34)

Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi konsep adalah :

- a. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi, dan sekelompok organisasi.
- b. Kualitas pelayanan adalah keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan masyarakat
- c. Akta kelahiran adalah merupakan kartu catatan tentang peristiwa atau kejadian vital seseorang atau membuktikan jati diri seorang anak yang dilahirkan dari orang tuanya.
- d. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik

2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut.

Adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 2.1: Konsep Operasional

Variable	Dimensi	Indikator	Alat ukur
JIN Suska Riau	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Fasilitas sarana dan prasarana pelayanan 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 3. Kebersihan tempat pelayanan 4. Penampilan petugas/aparaturnya dalam melayani pelanggan	Likert
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan 2. Kesederhanaan prosedur pelayanan 3. Kedisiplinan petugas pelayanan 4. Keadilan petugas memberikan pelayanan	Likert
	3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Ketanggapan petugas terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat 2. Pelayan yang cepat dan tepat 3. Kejelasan prosedur dan persyaratan pelayanan	Likert
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kemampuan dan Keterampilan petugas pelayan 2. Jaminan kecermatan petugas persyaratan pelayanan 3. Jaminan memberikan informasi pelayanan akta pelayanan 4. Jaminan kepastian waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran	Likert
	5. Empati (<i>empaty</i>)	1. Petugas melayani dengan sikap ramah 2. Petugas melayani dengan sikap sopan santun 3. Keikhlasan memberikan pelayanan 4. Kemampuan petugas dalam memenuhi keinginan masyarakat	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

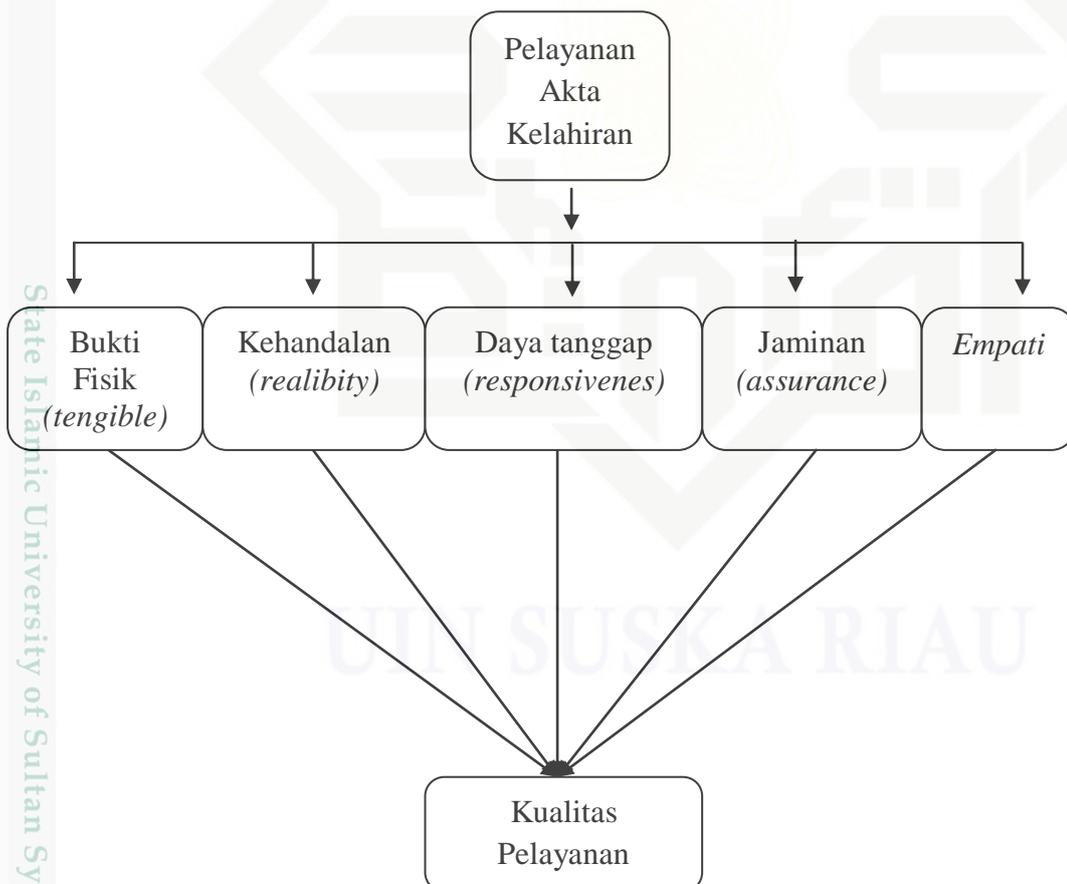
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9 Kerangka Pemikiran

Dalam memberikan pelayanan publik, seluruh kantor dinas termasuk kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dituntut memberikan pelayanan dengan pola penyelenggaraan yang sesuai dengan aturan. Namun nyatanya, pelayanan saat ini masih kurang dari yang diinginkan dan belum sesuai dengan kualitasnya, walaupun sudah berjalan dengan semestinya.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani.



Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.