

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN KAMPAR  
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



**ERNI MULIATI**

**NIM : 10775000118**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM**

**RIAU**

**2013**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**

**OLEH : ERNI MULIATI**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monif (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik menurut Seimanbela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan pemerintah terhadap publik sesuai dengan apa yang publik harapkan, dengan biaya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang diberikan relatif lebih bagus (Syafi'i, 2003 : 116).

Dalam menelaah masalah ini lebih dalam, penulis menjadikan masalah-masalah yang ada sebagai objek penelitian yang berjudul "Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar". Adapun yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah "bagaimanakah pelayanan publik yang dilaksanakan oleh operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar". Jumlah responden pegawainya 28 orang, masyarakat 6 orang, dijadikan sebagai sampel dari populasi yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dapatlah disimpulkan analisis pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar tidak berjalan dengan baik.

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	i
Halaman pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Abstrak.....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II : TELAAH PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
B. Pengertian Pelayanan Prima.....	14
C. Indikator Pelayanan.....	18
D. Pelayanan Publik Menurut Pendapat Islam.....	25
E. Defenisi Konsep Dan Operasional.....	27
F. Hipotesis.....	29
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	30
2. Populasi Dan Sampel.....	30

3. Teknik Pengumpulan Data.....	31
4. Jenis Dan Sumber Data.....	31
5. Teknik Analisis Data.....	32

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar.....	33
4.2 Tujuan Historis.....	33
4.3 Kondisi Geografis.....	34
4.4 Penduduk.....	35
4.5 Gambaran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.....	36
4.6 Struktur Organisasi.....	37
4.7 Uraian Tugas Fungsi Dinas Kependidikan Dan Catatan Kabupaten Kampar.....	39

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Responden.....	50
B. Pelaksanaan Pelayanan Publik DiKantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.....	54

#### **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR TABEL**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan Publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk di analisa, karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga pengembangan seluruh spektrum intelegensi dalam penyelenggaraan tugas dari berbagai bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan.

Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak Pemerintah dengan publik atau disebut dengan istilah pelayanan publik (*publik service*), dimana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Dalam interaksi sebuah pengurusan pelayanan publik, hendaknya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani kepentingan publik dan tidak menyulitkan publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Peranan Birokrasi dalam meningkatkan pelayanan publik sangat penting sekali dalam mengatur dan menyelesaikan suatu tugas pemerintahan atau melayani publik, dengan secara tepat dan cepat sehingga orientasi pemerintah kepada pihak publik bisa memenuhi kriteria, keinginan dan kepuasan publik.

Pemerintahan yang mewirusaha meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga pemerintah harus lebih responsif terhadap problem-problem yang berkembang sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan/kepuasan publik. Untuk mewujudkan pemerintah yang berorientasi pada publik tersebut, hal-hal yang harus diperhatikan adalah ( Menpan / 7 / 2003).

- a. Mendekatkan diri pada publik. Maksudnya: menghormati, menghargai, secara aktif menanyakan kepada publik apa yang harus dibantu, mendengarkan aspirasi publik, dan mengarahkan apa yang dibutuhkan publik.
- b. Menetapkan metode mutu terpadu, artinya bahwa organisasi-organisasi secara terus menerus menyatakan apa yang diinginkan oleh publik, setiap pelayanan hendaknya menjadi nilai tambah bagi publik.
- c. Menempatkan publik sebagai pengemudi, bahwa keinginan publiklah yang harus diikuti oleh pemerintah.
- d. Mengubah perhatian pemerintah yang baik dari yang berorientasi pada lembaga pemerintahan menjadi yang berorientasi pada publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan publik, baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media masa. Untuk mengatasi kondisi ini, diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik. Sehubungan dengan hal tersebut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Publik Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman ini merupakan acuan bagi Instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.

Sejalan dengan itu, Pemerintah telah melakukan berbagai perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan publik yang ditindak lanjuti dengan ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor: 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, yang menginstruksikan antara lain kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara untuk menyiapkan rumusam kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun penulis melihat beberapa penome-penomena yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukakan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan sering memakan waktu yang lama dengan alasan Kepala Dinas tidak ada di tempat.
2. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dipungut biaya yang lumayan mahal
3. Pelayanan kurang memuaskan dalam segi keramahan dan kesopanan para karyawan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk karya ilmiah mengenai pelayanan publik tersebut dengan judul.

## **”ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR”**

### **B. Perumusan Masalah**

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu bentuk organisasi formal dimana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya membutuhkan pegawai yang benar-benar mempunyai kemampuan dan keahlian serta tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawab yang diberikan amanat dari negara untuk birokrasi.

Kualitas maupun mutu yang diberikan pemerintah kepada publik yang mencapai hasil baik, tergantung birokrasi yang menjalankannya hal ini sangat mempengaruhi pihak publik. Organisasi yang baik belum menjamin lancarnya penyelenggaraan tugas pemerintahan. Karena semuanya tergantung pada mutu aparaturnya sendiri serta pelayanan yang diberikan kepada publik. Demikian pula juga halnya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Kampar dimana belum semua bentuk pelayanan publik tersebut dapat berjalan sebagai mana yang diharapkan.

Melihat gejala permasalahan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar yang ditinjau dari pelayanan pembuatan akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan Nama dan pengakuan nama maka dapat ditemukan sebuah permasalahan penelitian sebagai berikut : **”Bagaimanakah Pelayanan Publik Yang Dilaksanakan Oleh Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar”**



### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, karena dengan adanya tujuan penelitian maka seorang peneliti akan lebih terarah kemana akan lebih difokuskan penelitiannya dalam pemecahan masalah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

**“Untuk Menganalisis Pelayanan Publik Yang Dilaksanakan Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar”**

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat ini terbagi dua yaitu manfaat akademis dan praktis.

#### **1. Manfaat Akademis**

Adapun manfaat akademis dalam penelitian ini dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh penulis di bangku kuliah, terutama untuk mencari jalan keluar dari masalah-masalah yang menyangkut tentang pelayanan kepada masyarakat.

#### **2. Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktisnya dalam penelitian ini diharapkan penelitian ini mampu menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan di tempat penelitian dilakukan.

### **E. Sistematikan Penulisan**

Secara sistematis penulisan ini akan dipaparkan dalam lima pokok bahasan, dan dari masing-masing pokok bahasan kan dibagi ke dalam sub-sub sebagai berikut :

## BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, serta sistematika penulisan.

## BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan dipaparkan tentang pengertian pelayanan, mekanisme pengurusan, definisi operasional dan konsep, variabel, serta hipotesis.

## BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan membahas metode yang digunakan, pendekatan dalam penelitian, populasi, dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, teknik analisa data, dan lokasi penelitian.

## BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai sejarah dan geografi daerah Kabupaten Kampar, keadaan Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, struktur organisasi dan deskripsi jabatan serta perkembangan perusahaan.

## BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memberikan gambaran tentang tujuan umum di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, struktur organisasi dan kegiatan kerja organisasi, serta pembahasan tentang

analisa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten  
Kampar.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari berbagai pembahasan yang telah dikemukakan, maka bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari penelitian tersebut.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki (Nurcholis, 2007:289). Dengan mengikuti uraian tersebut maka yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang mereka miliki. Oleh sebab itu, publik yang dimaksud disini adalah sejumlah penduduk atau rakyat tinggal dalam wilayah suatu pemerintahan daerah yang mempunyai pikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah daerah berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang.

Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan Pemerintah terhadap publik sesuai dengan apa yang publik harapkan, dengan biaya relatif harus lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang diberikan relatif lebih rendah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, mutu yang diberikan relatif lebih bagus. (Syafi'i, 2003:116).

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Sadu Wasistiono (2003 : 43 ) adalah pemberi jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan ataupun pihak swasta kepada publik dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan publik.

Perbedaan pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik yang menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara, sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi mencari keuntungan.

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanan publik ini yang dijalankan oleh pemerintah kepada publik haruslah benar-benar mampu seutuhnya menjadikan sebuah pelayanan publik ini berpihak kepada publik. Dengan intinya apa yang harus dibutuhkan oleh publik memang benar-benar dijalankan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku seperti yang tertulis pada standar pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah. Sehingga pelayanan tersebut dapat terealisasi apa yang diinginkan oleh pemerintah terhadap public, dan apa yang diinginkan oleh publik dapat terpenuhi.

Pengertian Pelayanan Publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Budiono, 1999 : 60).

Dalam hal ini rasa puas publik haruslah terpenuhi, apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan, ketika publik menghendaki pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan surat nikah dan surat cerai dan tentang pelayanan administrasi lainnya dikerjakan dalam

waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik, jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta kemudian mutu surat izin tersebut buruk, tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, serta keliru lokaso maka publik tidak akan merasa puas. Dan hal ini mengakibatkan betapa rendahnya produktifitas pelayanan pemerintah tersebut. Dan belum bisa menjalankan tanggung jawabnya secara efektif maupun secara efisien.

Dari pengertian pelayanan publik diatas, terkait beberapa istilah dalam administrasi Negara, seperti instansi pemerintah, tata laksana, tata kerja, system kerja, wewenang. Dan dal ini dapat di uraikan dibawah ini:

### **1. Instansi Pemerintah**

Yang dimaksud dengan instansi pemerintah disini adalah sebutan kolektif yang meliputi satuankerja atau satuan organisasi suatu departemen, lembaga pemerintah bukan departemen, instansi pemerintah lainnya, baik instansi pemerintah di tingkat Pusat maupun instansi pemerintah di tingkat Daerah, termasuk BUMN dan BUMD.

### **2. Tata Laksana**

Yang dimaksud dengan tata laksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pemimpin instansi pemerintah yang menyangkut tata cara, prosedur, dan system kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah dan pembangunan dibidang pelayanan publik.

### **3. Tata Kerja**

Tata kerja disini dimaksudkan sebagai cara-cara pelaksanaan kerja yang efisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.

### **4. Prosedur Kerja**

Yang dimaksud prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang.

### **5. Sistem Kerja**

Sistem kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangkaian mencapai hasil kerja yang diharapkan.

### **6. Wewenang**

Wewenang disini diartikan sebagai hak aparatur penyelenggaraan pelayanan publik untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan publik sebagai pelanggan, wewenang bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu publik. Misalnya berwenang untuk menanyakan apa yang diinginkan publik yang hadir waktu itu. Artinya berhak proaktif menyambut kedatangan publik sebagai pelanggan.

## **B. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan Prima adalah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. (Budiono, 2003: 67).

Pelayanan yang prima harus dilakukan secara terus-menerus dalam artian pelayanan yang berorientasi kepada pihak publik. Pemerintah yang diamanatkan untuk menjadi birokrasi pemerintah haruslah responsif terhadap apa yang dibutuhkan maupun apa yang menjadi keinginan publik sehingga publik bisa merasa puas apa yang menjadi keinginannya. Secara rinci dapat di kemukakan beberapa kriteria dasar penentuan pelayanan publik yang prima di antaranya adalah:

- a. Memiliki tingkat keterjangkauan yang tinggi
- b. Memiliki tingkat ketetapan yang tinggi
- c. Memberikan jaminan kesopanan sesuai nilai yang berlaku
- d. Memberikan kenyamanan kepada pelanggan
- e. Menunjukkan kemampuan profesional yang andal
- f. Memiliki kredibilitas kepada pelanggan
- g. Memiliki garansi yang tinggi
- h. Memiliki tingkat efisiensi yang tinggi
- i. Memiliki tingkat efektifitas yang tinggi
- j. Memiliki fleksibilitas yang dapat dipertanggung jawabkan
- k. Memiliki garansi adanya kejujuran
- l. Memiliki tingkat keamanan yang tinggi



- m. Memberikan jaminan keamanan yang diperlukan
- n. Memiliki kemampuan merespon secara tepat dan cepat. (Budiono, 2003:68)

Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan publik mendorong upaya mengefektifkan pelaksanaan pelayanan dan berhasil guna mewujudkan tugas yang efisien dan efektif. Sehingga menimbulkan kreatifitas, prakasa, dan peran serta publik dalam pembangunan mengenai pelayanan serta mengangkat kesejahteraan publik.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayana publik yang prima pelayanan publik harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat.

1. Sederhana
2. Terbuka
3. Tepat
4. Lengkap
5. Wajar
6. Terjangkau

#### 1. Pelayanan Publik yang sederhana

Pelayanan publik yang dikatakan sederhana bila pelayanan tersebut tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan mudah dipahami, tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan.

## 2. Pelayanan Publik yang terbuka

Keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur. Oleh karena itu, aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujurnya, apa adanya dalam peraturan atau dalam norma, jangan menakut-nakuti jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari pelanggan. Untuk itu, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan seluas-luasnya atau ditempel dipintu utama kantor atau loket yang bersangkutan.

## 3. Pelayanan Publik yang dapat menyajikan secara cepat

Yang dinamakan pelayanan publik dapat menyajikan secara tepat adalah bahwa dalam proses pengurusan administrasi mengenai pelayanan pada Kantor Camat tersebut dengan arahnya tepat, atau tepat sarannya, persis dalam arti tidak lebih dan tidak menyimpang pada norma maupun aturan yang telah ditetapkan.

## 4. Pelayanan Publik yang lengkap

Dikatakan pelayanan publik yang lengkap itu ialah dapat diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh publik, sekali publik memerlukan pengurusan dalam bentuk pengurusan administrasi kependudukan maka haruslah tersedia pada Kantor Camat tersebut dan tidak melibatkan pada kantor lainnya.

## 5. Pelayanan Publik yang wajar

Pelayanan Publik yang wajar artinya tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan publik. Pelayanan yang biasa

sebagai mana perlunya, tidak dengan dirempahi, tidak dibuat-buat, pelayanan publik sebagai mana mestinya.

#### 6. Pelayanan Publik yang terjangkau

Terutama uang distribusinya harus dapat dijangkau oleh publik yang meminta pelayanan. Jangan mengada-ngada dengan membangun tempat parkir yang mahal, dengan memungut retribusi parkir yang mahal, walaupun dengan gaya mewah, tempat parkir yang membutuhkan retribusi parkir yang mahal sehingga tidak terjangkau oleh publik adalah kebijakan pelayanan yang tidak dikehendaki oleh pelayanan publik yang didefinisikan diatas. (Budiono 2003 : 66).

Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau yang ditujukan kepada publik haruslah mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

##### a. Hak dan Kewajiban

Kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti, baik publik maupun birokrasi. Begitu pula dengan hak-hak publik harus disosialisasikan, sehingga semua pihak mengetahuinya. Publik menginginkan kebebasan dalam memiliki haknya.

##### b. Sesuai kondisi kebutuhan

Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi, kebutuhan dan kemampuan publik untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisien dan efektif.

c. Dapat memberikan 4 K

Mutu proses dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

d. Kerja sama kemitraan

Dalam hal pelayanan yang diselenggarakan pemerintah terpaksa harus mahal, hendaknya pelayanan publik tersebut diselenggarakan oleh publik berdasarkan kerja sama kemitraan, saling menguntungkan, dan saling percaya dalam melakukan terobosan, sehingga pemerintah berfungsi sebagai pengendali (*steering*) dan publik berfungsi sebagai pelaksana (*rowing*).

### **C. Indikator Pelayanan**

Dalam menilai kualitas pelayanan publik terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan, pendapat dari Lenvie 92001:188) produk pelayanan publik didalam negara demokrasi setidaknya harus memiliki tuga indikator :

- a) Responsiveness atau responsivitas adanya daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntutan pelanggan layanan.
- b) Responsibility atau tanggungjawab 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 telah ditetapkan.

c) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Sedangkan Zaithaml, Parasuraman & Berry (2005 :26) menggunakan ukuran *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

- a) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan ;
- b) *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- c) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- d) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- e) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Menurut Tri Widodo (2000 :22) Penilaian prestasi kerja adalah proses untuk mengukur kerja pegawai berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan susunan (hasil kerja) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan yaitu standar pekerjaan yang telah ditetapkan selama waktu tertentu.

Kemudian menurut Winardi (2001 : 43) ada beberapa hal yang digunakan untuk menilai pelaksanaan tugas, antara lain sebagai berikut :

- a. Pemanfaatan waktu dengan tepat
- b. Jumlah output
- c. Kesiediaan untuk bekerja sama
- d. Kualitas pekerjaan

Moekijat (2000:58) mengemukakan bahwa jumlah waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah sama dengan jumlah waktu sebagai berikut :

- a. Waktu yang benar-benar digunakan untuk bekerja
- b. Waktu yang digunakan dalam kegiatan yang tidak langsung berhubungan dengan produksi.

1. Waktu untuk menghilangkan kelelahan (fatigue Time)
2. Waktu untuk keperluan pribadi (personal tune)

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang isinya :

- a. Dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang tata hukum, berpredaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi, di perlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.
- b. Bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, diperlukan Pegawai Negeri yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.

- c. Bahwa untuk membentuk sosok Pegawai Negeri Sipil sebagai mana tersebut pada huruf b, diperlukan upaya meningkatkan manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagai bagian dari Pegawai Negeri.
- d. Bahwa sehubungan dengan huruf a, b, dan c tersebut diatas dipandang perlu untuk mengubah Undang-Undang No 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian.

Dari Undang-Undang tersebut sudah jelas bahwa dalam pelaksanaan tugas kepegawaian harus sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan pemerintah serta bertanggung jawab atas tugas yang telah diberikan oleh pihak pemerintah tanpa adanya korupsi, kolusi dan nepotisme.

Dalam perspektif Islam diriwayatkan dari Syaiban Radhiyallahu Anhu, beliau berkata :

“Rasulullah Shalallahu Alaihi wa Sallam melaknat tukang beri sogok, menerima sogok, dan menjadi perantara di antaranya”, karena keduanya di sisi Allah SWT sama-sama mendapat laknat. Jadi, dengan melihat pelaksanaan tugas yang sedemikian sentralnya maka sangat perlu diperhatikan efektifitasnya, yaitu sejauh mana pelaksanaan tugas mampu dilakukan oleh para pegawai guna menciptakan efektivitas birokrasi yang baik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar”.

Sehubungan dengan sikap dan pelayanan yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa suatu instansi/lembaga pemerintah untuk menentukan pelayanan yang unggul/prima, sikap unggul dan prima yakni suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani klien atau masyarakat secara baik sehingga masyarakat menjadi puas. Maka dengan mengacu kepada pandangan AS. Moenir, (2000 : 15)

ia menyatakan bahwa untuk melakukan hal tersebut mengandung empat unsur yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan”. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi yang maksudnya pelayanan menjadi tidak prima atau unggul bila ada salah satu komponen yang kurang. Untuk mendapat tingkat pelayanan yang prima atau unggul setiap pegawai harus mempunyai keterampilan tertentu diantaranya berpenampilan menarik dan rapi, bersikap ramah setiap melayani, tenang dalam bekerja, serta tidak tinggi hati karena adanya saling ketergantungan antara masyarakat dan pihak pegawai itu sendiri. Menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya dan bagian lain untuk mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat pelanggan dan memiliki kemampuan mengenai keluhan para pelanggan atau klien secara profesional, yang mana suatu cara teknik dalam memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain.

Agar pelayanan yang diberikan dapat berhasil dengan baik, maka perlu seseorang dalam melayani ini sangat menentukan. Prilaku tersebut dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan manusianya sebagai pegawai baik secara individu maupun kelompok. Masalah pelayanan umum merupakan masalah yang perlu diperhatikan baik oleh masyarakat itu sendiri maupun bagi instansi atau lembaga pemerintah maupun swasta. Mendapatkan pelayanan yang baik adalah salah satu hak dasar yang bersifat universal berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak



tersebut dan dilakukan oleh organisasi yang memberikan jasa yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Dalam rangka mengatasi kelambanan pelayanan ini, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan debirokratisasi dan deregulasi, dalam pemerintahan yang dijalankan aparat pemerintah yang selama ini dirasa banyak mengalami hambatan teknis. Dengan dikeluarkannya debirokrasi dengan deregulasi diharapkan kepada aparat pemerintah dalam melaksanakan misinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat akan menjadi kenyataan. Oleh karena itu citra pemerintah sebagai pelayanan masyarakat akan benar-benar dapat terwujud sebagaimana yang diharapkan.

Menurut Muffah Thoha (2000 : 43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur :

1. Pelayanan yang merata dan lama
2. Pelayanan yang diberikan tepat waktu
3. Pelayanan yang merupakan pelayanan berkesinambungan
4. Pelayanan yang merupakan pelayanan yang selalu meningkatkan kualitas dan pelayanan.

Dalam melaksanakan pelayanan di masyarakat harus menimbulkan adanya rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan ini adalah satu tujuan dari "*public service*". Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan masyarakat yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan yang baik sangat didambakan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan adalah pelayanan yang memberikan segala kemudahan pada segala aspek, sebagaimana yang diungkapkan AS. Moenir (2006 : 41-42) yaitu :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Apabila hal ini dipenuhi oleh pihak tersebut maka masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dampaknya kepuasan masyarakat terlihat pada :

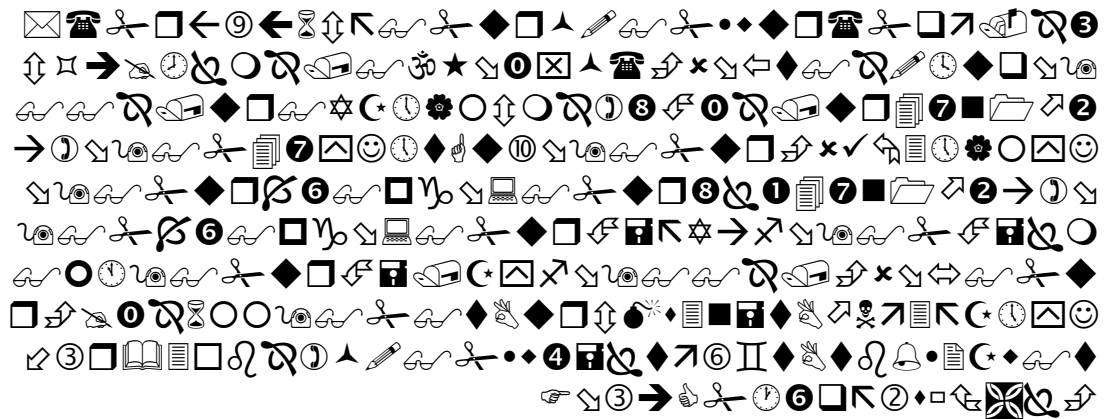
- a. Masyarakat akan menghargai Korp Pegawai
- b. Masyarakat akan patuh pada peraturan pelayanan
- c. Masyarakat akan bangga terhadap Korps Pegawai
- d. Adanya kegairahan usaha pada masyarakat
- e. Adanya peningkatan dan pengembangan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan pancasila.

Selanjutnya setiap pekerjaan dikatakan efektif apabila pencapaian sasaran yang telah ditetapkan suatu organisasi dapat dengan standar (batas waktu yang telah ditentukan dan sesuai dengan tugas yang dilaksanakan) dan hasilnya secara objektif dan faktual. Usaha untuk menentukan ukuran efektif dalam suatu

pekerjaan ini termasuk sulit, karena sering kali pekerjaan itu begitu kompleks sehingga sulit ada ukuran yang pasti dalam melakukan pencapaian.

#### D. Pelayanan Publik Menurut Pendapat Islam

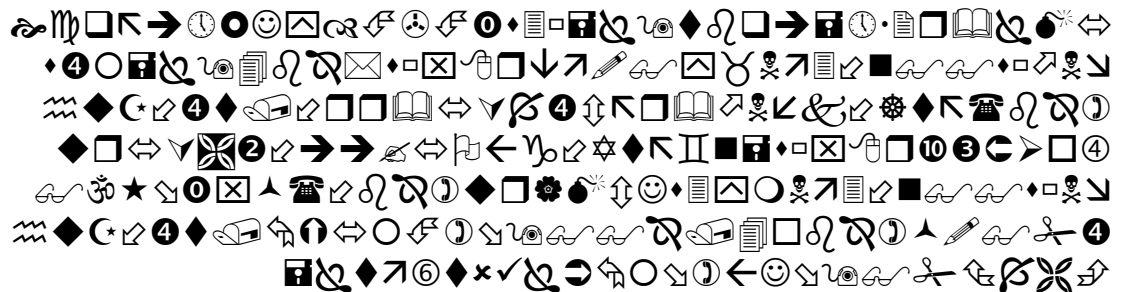
Di dalam kitab suci Al-Qur'an terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik. Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik. Allah Swt berfirman dalam surat An-Nisa : 36 :



Artinya : Sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-Nya dengan sesuatu pun, dan berbuat baiklah kepada dua orang Ibu-Bapak, karib-kerabat, anak-anak yatim, orang-orang miskin, tetangga yang dekat dan tetangga yang jauh, dan teman sejawat, Ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri. Dekat dan jauh di sini ada yang mengartikan dengan tempat, hubungan kekeluargaan, dan ada pula antara yang Muslim dan yang bukan Muslim. Ibnu sabil ialah orang yang dalam

perjalanan yang bukan ma'shiat yang kehabisan bekal. Termasuk juga anak yang tidak diketahui Ibu Bapaknya.

Dalam konsep Islam amanah jujur dan adil sangat diutamakan, ini demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, pada pelayanan khususnya yang paling ditakuti terjadinya sogokan dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus. Di negara kita ini terdapat juga hal-hal seperti misalkan, seseorang pemimpin yang akan membuat gampang urusannya dengan hanya membayar uang sogokan, padahal dalam Islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan akan mendapatkan ganjaran neraka oleh Allah. Dan Allah berfirman dalam Surat Al-Maidah:



Artinya : Mereka itu adalah orang-orang yang suka mendengar berita bohong,

banyak memakan yang haram. jika mereka (orang Yahudi) datang kepadamu (untuk meminta putusan), Maka putuskanlah (perkara itu) di antara mereka, atau berpalinglah dari mereka; jika kamu berpaling dari mereka Maka mereka tidak akan memberi mudharat kepadamu sedikitpun. dan jika kamu memutuskan perkara mereka, maka putuskanlah (perkara itu) diantara mereka dengan adil, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang adil.

Dalam Surat Al-Maidah dijelaskan adanya seorang pemimpin yang adil dan jujur dalam melaksanakan tugasnya, begitu layaknya dalam hal kepengurusan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, surat nikah, surat cerai dan pengurusan administrasi lainnya. Tidak ada pelayanan yang diberikan pandang bulu siapa yang membayar uang sogokan atau pelicin dipercepat dipermudah karena hal ini dilarang dalam agama Islam.

Oleh karena itu, Islam adalah peraturan yang sempurna yang mengatur kehidupan manusia sesama manusia (Pengurus Daerah Persatuan Tarbiyah Islamiyah Provinsi Riau, 2005:150).

Untuk itu ditegaskan juga dalam hal pelayanan untuk kelompok pemerintah dan masyarakat hendaknya saling berlaku adil dan jujur sehingga terciptanya pemimpin yang selalu amanah. Hubungan kedua pihak ini harus baik untuk menghasilkan suatu kerja sama yang saling menguntungkan, membutuhkan dan saling memahami.

#### **E. Definisi Konsep dan Operasiona:**

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralsir kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka penulis merasa perlu untuk mengoperasionalkan konsep-konsep tersebut sebagai berikut:

a. Istilah kinerja kerja dioperasionalkan kedalam sub-sub indikator, yaitu pengetahuan, pengalaman dan kepribadian.

b. Pegawai yang di maksud dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai (PNS, Honorer, satpol pp, satpam) di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten kampar.

c. Istilah pelayanan secara operasional adalah pembuatan akte kelahiran, pembuatan akte kematian, surat nikah (non muslim), dan surat cerai (non muslim).

## **F. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah dan perumusan masalah maka hipotesa dalam penelitian yaitu: **“di duga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar belum berjalan dengan baik.”**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian adalah pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, bulan April s.d. Juni 2011.

#### **2. Pupulasi dan Sampel.**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono; 2007:90). Adapun pegawai dan masyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian. Adapun sampel dari pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berjumlah 28 orang yaitu 1 orang Kepala Dinas, 3 orang Kepala Sub Bagian, 3 orang Seksi dan 21 Pegawai dan Staf. Adapun pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan cara Sampling Jenuh, dimana sampel diambil secara keseluruhan.

Tabel keadaan populasi dan sampel penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel
1.	Kepala Dinas	1	1
2.	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	1	1
3.	Sub Bagian Perencanaan dan Data	1	1
4.	Sub Bagian Keuangan	1	1
5.	Seksi Penyuluhan Kependudukan dan capil	1	1
6.	Seksi Perkawinan dan Perceraian	1	1
7.	Seksi Kelahiran dan Kematian	1	1
8.	Staf	21	21
Jumlah		28	28

**Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, 2011.**

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

#### **a. Observasi**

Observasi ialah mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas pegawai dalam penerbitan Akta Kelahiran, sehingga data yang diperlukan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

#### **b. Questioner**

Questioner yaitu penulis membuat berupa pertanyaan tertulis beserta alternatif jawabannya, respondennya hanya tinggal menjawab pertanyaan itu sesuai dengan keadaan.



### **c. Wawancara**

Wawancara adalah melakukan dialog/percakapan (tanya jawab) untuk memperoleh data secara langsung dari responden.

## **4. Jenis Dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data Primer, data yang penulis kumpulkan langsung dari responden, dalam penelitian ini penulis mengambil data dalam bentuk pendapat responden dengan cara wawancara terstruktur.
- b. Data sekunder, data yang berasal dari laporan – laporan yang terlampir di kantor tempat penelitian dilakukan.

## **5. Teknik Analisis Data**

Analisis dilakukan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan persentase, yaitu setelah data terkumpul sedemikian rupa, kemudian data tersebut di kelompokkan, diangkakan sekedar untuk mempermudah penggabungan dua atau lebih data variabel. Kemudian sesudah terdapat hasil akhir lalu dikualifikasikan kembali sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh tentang persoalan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Wilayah Kabupaten Kampar**

Letak Kabupaten Kampar sangat strategis, karena di samping diapit oleh dua Kabupaten/Kota yaitu Pekanbaru dan Rokan Hulu. Kabupaten Kampar merupakan jalur lintas barat yang menghubungkan beberapa kota di Sumatra dan juga berada di kawasan segitiga pertumbuhan Ekonomi-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-Thailand (IMT-GT).

#### **4.2 Tujuan Historis**

Secara historis Kabupaten Kampar berdiri pada tahun 1949 melalui Surat Keputusan Gubernur Militer Sumatera Tengah Nomor : 10/GM/STE/49 tanggal 9 Nopember 1949. Ibu Kota Kabupaten Kampar pada awalnya adalah Pekanbaru dengan wilayah pemerintahan daerah-daerah bekas kewedanaan Pelalawan, Pasir Pangaraian, Bangkinang dan Pekanbaru luar kota. Kemudian berdasarkan Undang-Undang No. 12 tahun 1956 Ibu Kota Kabupaten Kampar dipindahkan ke Bangkinang dan baru terlaksana tanggal 6 juni 1967.

Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Kampar ke Bangkinang tersebut dilatar belakangi antara lain oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Pekanbaru sudah menjadi ibu kota Provinsi Riau.
2. Pekanbaru selain menjadi ibu kota Provinsi juga sudah menjadi Kota Madya.

3. Mengingat luasnya daerah Kabupaten Kampar sudah sewajarnya dipindahkan ke Bangkinang guna mengingat efisiensi pengurusan Pemerintah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Prospek masa depan Kabupaten Kampar tidak mungkin lagi dibina dengan baik dari Pekanbaru.
5. Bangkinang terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Kampar, yang dapat dengan mudah untuk melaksanakan pembinaan keseluruhan wilayah kecamatan dan sebaliknya.

Kemudian sejalan dengan diberlakukannya reformasi politik yang dilandasi oleh semangat demokrasi dan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Kampar berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 dimekarkan menjadi tiga wilayah pemerintahan, yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Pelalawan.

#### **4.3 Kondisi Geografis**

Kabupaten Kampar memiliki luas 10.983,46 Km<sup>2</sup> yang wilayahnya berada pada posisi 1<sup>o</sup>25'LU-<sup>o</sup>20'LS dan 100<sup>o</sup>42'LS – 103<sup>o</sup>28'BB dan 0<sup>o</sup>20'BT dengan batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis dan Kabupaten Rokan Hulu.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu.

- c. Sebelah Barat dengan Provinsi Sumatera Barat.
- d. Sebelah Timur dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan.

Kondisi wilayah Kabupaten Kampar terdiri dari daerah perbukitan dan beberapa sungai. Sebagian besar Kabupaten Kampar merupakan daerah perbukitan yang berada disepanjang Bukit Barisan yang berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 0-500 meter dari permukaan laut. Di samping itu, sebagian besar wilayah ini dialiri oleh sungai-sungai besar yaitu sungai Kampar dan sungai Siak. Sungai Kampar yang panjangnya lebih 413.5 km dengan kedalaman rata-rata 7.7 meter dengan lebar rata-rata 143 meter.

Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar Siak Hulu, dan Kampar Kiri. Kemudian sungai Siak bagian hulu panjangnya lebih kurang 90 km dengan kedalaman rata-rata 8-12 meter yang melintasi Kecamatan Tapung.

Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini berfungsi antara lain sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang), prasarana perhubungan, dan sumber air bersih budi daya ikan. Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan temperatur maksimum rata-rata 32<sup>0</sup>C-33<sup>0</sup>C.

#### **4.4 Penduduk**

Secara administrasi pemerintah, Kabupaten Kampar terbagi dalam 20 Kecamatan, terdiri dari : Kecamatan Kampar Kiri, Kecamatan Kampar Kiri Hulu, Kecamatan Kampar Kiri Hilir, Kecamatan Gunung Sahilan, Kecamatan Kampar Kiri

Tengah, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kecamatan Bangkinang Barat, Kecamatan Salo, Kecamatan Bangkinang, dan Kecamatan Bangkinang Seberang, Kecamatan Kampar, Kecamatan Kampar Timur, Kecamatan Rumbio Jaya, Kecamatan Kampar Utara, Kecamatan Tambang, Kecamatan Siak Hulu, Kecamatan Perhentian Raja, 7 Kelurahan, 201 Desa dengan Luas wilayah 10.983,46 Km<sup>2</sup>.

Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Kampar 559.586 jiwa, terdiri dari 350.670 jiwa perempuan dan 208.916 jiwa laki-laki. Dengan sifatnya yang heterogen, mayoritas penganut agama Islam, disamping suku melayu yang merupakan mayoritas juga terdapat suku-suku lainnya seperti : Suku Minang, suku Jawa, Suku Bugis, suku Batak, Tionghoa dan sebagainya. Dengan berbagai bentuk pekerjaan antara lain, Pegawai Negeri, Pedagang, Petani, Buruh dan lain-lainnya.

#### **4.5 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar beralamatkan Jl. A. Rahman Shaleh berdiri semenjak awal Tahun 2008 yang bertepatan tanggal 15 Februari 2008, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008. Dengan Kepala Dinas Drs. H. Sirat Yasir, MM dengan jumlah pegawai 14 orang.

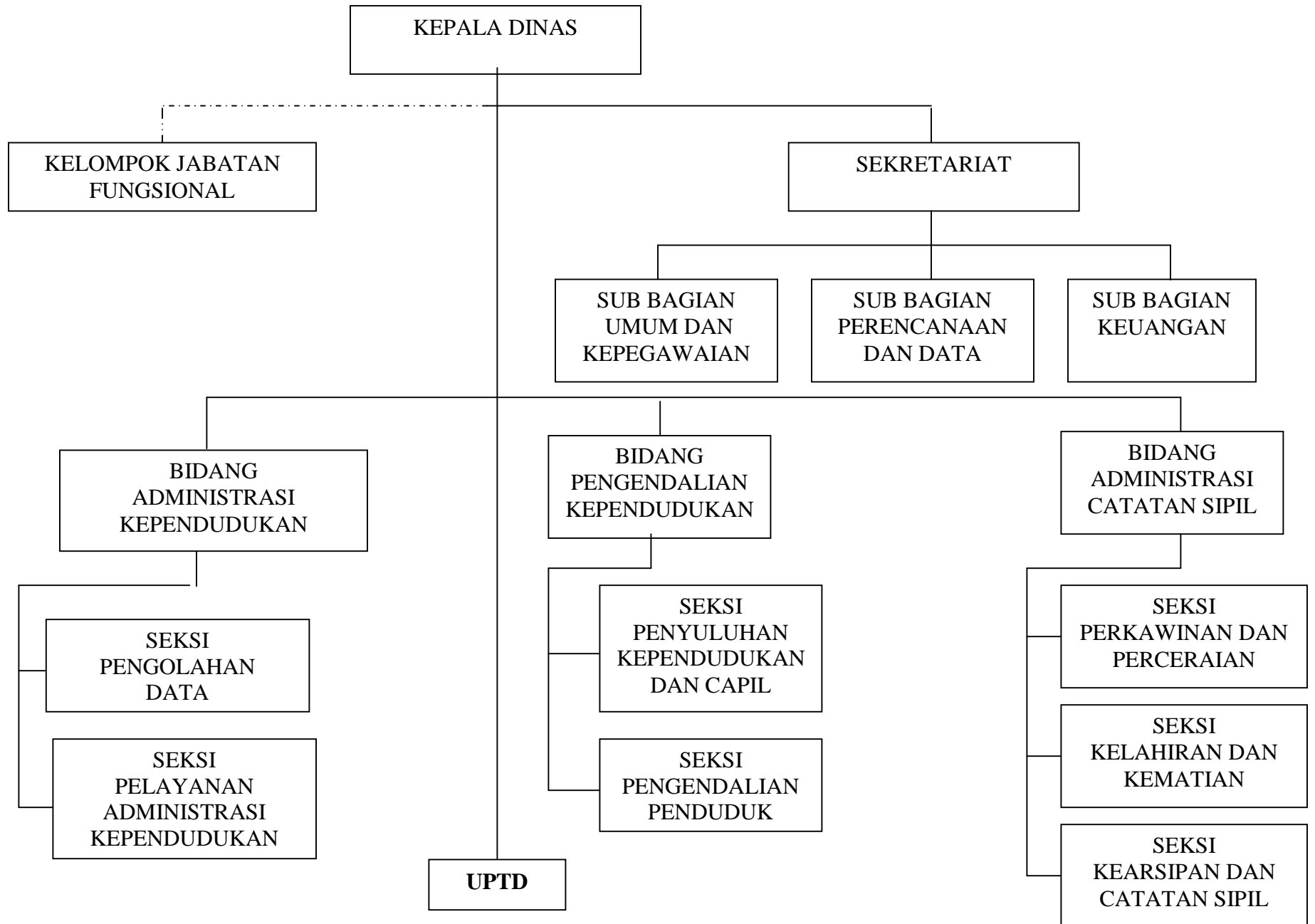
#### **4.6 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar ditetapkan berdasarkan Perda Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar.

Jika dilihat dari struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, maka sistem yang dianut berbentuk *Line Down Staff*, dimana garis pertanggung jawaban atasan langsung Kepala Sub Dinas dan apabila pimpinan tidak berada ditempat, maka untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari pimpinan dapat menunjuk salah seorang kepala Sub Dinas dengan pangkat dan masa kerja tertinggi diantara kepala Sub Dinas lainnya.

Untuk lebih jelasnya bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada lampiran berikut ini:

# BAGAN ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR



#### **4.7 Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar**

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsure pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin seorang kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pokok pelaksanaan sebagian kewenangan pemerintah Daerah dibidang kependudukan dan Catatan Sipil. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang Kependudukan, Akta kelahiran, Kematian, Perceraian, Perubahan Nama dan Pengakuan Nama.
- d. Menyusun kebijakan Operasional Keluarga Prasejahtera.
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi Ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, Perencanaan dan Organisasi Dinas.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.
- h. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).



1. Kepala Dinas dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

Tugasnya melaksanakan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan yang diserahkan oleh Provinsi dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Fungsi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu:

- a. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- b. Menyusun program kebijakan dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan, Akta kelahiran, Kematian, Perceraian, Perubahan Nama dan Pengakuan Anak.
- d. Menyusun kebijakan Operasional Keluarga Prasejahtera
- e. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk.
- f. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan, Perencanaan dan Organisasi Dinas.
- g. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang usahanya.
- h. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Adapun wewenang Kepala Dinas adalah :

- a. Menegur pegawai yang melanggar disiplin.
- b. Menerima tenaga honorer.
- c. Menetapkan gaji pegawai honorer.

2. Bagian Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan kegiatan umum dan kepegawian, perencanaan dan data serta kegiatan keuangan di Lingkungan Dinas. Adapun tugas sekretaris yaitu:

- a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai diposisi atasan.
- b. Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- c. Mengkoordinasi penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrasi.
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, administrasi kepegawaian, administrasi perlengkapan, administrasi program, dan administrasi keuangan.
- e. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
- f. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan syarat Perintah Tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
- g. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.

Adapun wewenang sekretaris yaitu:

- a. Membagi tugas bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
- b. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- c. Menilai prestasi kerja bawahan.

Sekretariat terdiri dari :

a. Sub bagian Umum dan kepegawaian.

Adapun uraian tugasnya adalah :

1. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, dan pengelolaan administrasi perlengkapan.
2. Menyusun rencana kerja sub bagian dengan mempedomani rencana kerja tahunan.
3. Mengecek tugas yang akan dikerjakan dengan membaca disposisi, isi surat masuk atau rencana kerja sub bagian untuk menentukan prioritas tugas.
4. Menggandakan, memori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar.
5. Membuat konsep surat dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian.
6. Membuat konsep dan mengetik daftar urut kepangkatan kepegawaian dengan mempedomani data yang ada untuk disampaikan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kampar.
7. Mengumpulkan daftar hadir pegawai secara langsung sebagai bahan informasi dan membuat rekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas keluar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan dan daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan.

b. Sub bagian Perencanaan dan data

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas.
2. Melakukan study dan survei/ identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait.
3. Mengkoordinir/merumuskan program/proyek pembangunan/ kegiatan dengan institut terkait.
4. Mempersiapkan dan mengajukan Daftar Usulan Proyek (DUP) dan Daftar Usulan Kegiatan (DUK) serta menyelesaikan Daftar Isian Proyek (DUP) dan Daftar Isian Kegiatan (DIK).
5. Mempersiapkan bahan pengendalian teknis dan administrasi program dan proyek serta merumuskan, mengelolah, mengevaluasi serta menyusun laporan.
6. Melakukan dan menelaah pelaksanaan anggaran pembiayaan proyek pembangunan.
7. Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran.
8. Menyusun dokumen program kegiatan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBDP).

c. Sub bagian Keuangan

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Menyusun rencana kerja sub bagian dan membagi tugas serta memberi petunjuk dan arahan kepada bawahan.
2. Menghimpun bahan dan data kebutuhan pembiayaan rutin dari masing-masing bidang dalam penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk diajukan ke Biro keuangan Setda/ Bappeda Kabupaten Kampar.
3. Membuat konsep Surat Pencairan Dana (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dari rutin dan bidang-bidang/ PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke Bendahara Umum Daerah (BUD).
4. Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin.
5. Meneliti serta membuat Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran.
6. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan.
7. Membuat konsep perhitungan permintaan gaji pegawai, honorarium dan beban kerja.
8. Memenuhi permintaan gaji berkala.

9. Menyiapkan laporan keuangan (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan).
3. Bidang Administrasi kependudukan mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan dibidang administrasi kependudukan, dan menyiapkan bahan-bahan tentang data kependudukan serta melakukan pelayanan dalam administrasi kependudukan.

Adapun uraian tugasnya adalah :

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi dibidang administasi kependudukan.
- b. Memberikan bimbingan pembinaan teknis dalam pengolahan data kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- c. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam melakukan penertiban dokumen kependudukan.
- d. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan.
- e. Memberikan bimbingan dan pembinaan dalam pemeliharaan peralatan sistem informasi adminitrasi kependudukan.
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.

Bidang adminitrasi kependudukan terdiri dari :

- a. Seksi pengolahan data

Adapun uraian tugasnya adalah :

1. Merencanakan kegiatan pada seksi pengolahan data.

2. Menghimpun dan mengelola laporan data perkembangan penduduk.
3. Membuat dan menyajikan data perkembangan penduduk.
4. Melakukan monitoring dan evaluasi perkembangan dan tahap penduduk.
5. Membuat laporan pelaksanaan tugas seksi kepada kepala bidang.

b. Seksi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan pada seksi pelayanan administrasi kependudukan.
  2. Menyiapkan blanko dokumen kependudukan.
  3. Melakukan pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
  4. Menyiapkan Operator, Supervisor, Administrator Data Base dan Teknisi Komputer untuk pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan.
  5. Penerbitan dokumen penduduk orang asing.
  6. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.
4. Bidang Pengendalian Kependudukan Mempunyai tugas melaksanakan pengendalian mobilitas penduduk baik yang datang dan pergi dari wilayah Kabupaten Kampar maupun penduduk Rentan Administrasi Kependudukan serta melakukan penyuluhan kepada Aparat / Perangkat Kecamatan, Desa / Kelurahan dan masyarakat umumnya. Adapun uraian tugasnya adalah :

- a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang pengendalian penduduk.
- b. Memberikan bimbingan dan pembinaan bagi penduduk rentang administrasi kependudukan.
- c. Memberikan bimbingan dan pembinaan kepada Aparat / Perangkat Kecamatan, Desa / Kelurahan dalam pengendalian penduduk.
- d. Membuat laporan pelaksanaan tugas dibidangnya kepada Kepala Dinas.

Bidang pengendalian kependudukan terdiri dari :

- a. Seksi Penyuluhan Kependudukan dan Catatan Sipil

Adapun uraian tugasnya adalah :

1. Merencanakan kegiatan pada seksi penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Menyiapkan sarana dan prasarana penyuluhan.
3. Melakukan penyuluhan kepada Aparat/ Perangkat Kecamatan, Desa/ Kelurahan.
4. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada kepala bidang.

- b. Seksi Pengendalian Penduduk

Adapun uraian tugasnya adalah :

1. Merencanakan kegiatan seksi pengendalian penduduk.
2. Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk.
3. Memproses surat pindah datang.
4. Menerbitkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk tinggal di daerah rentan administrasi kependudukan.



5. Bidang Administrasi Catatan Sipil mempunyai tugas pokok melaksanakan pembina, penataan, pencatatan administrasi pencatatan sipil dan kearsipan pencatatan sipil. Adapun uraian tugasnya adalah :
- a. Menghimpun perencanaan pada seksi-seksi bidang administrasi pencatatan sipil.
  - b. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam administrasi dalam administrasi pencatatan sipil.
  - c. Melaksanakan bimbingan dan pembinaan teknis dalam penataan kearsipan pencatatan sipil.
  - d. Memberikan bimbingan dan pembinaan teknis dalam pelaporan administrasi pencatatan sipil.

Bidang administrasi pencatatan sipil terdiri dari:

- a. Seksi perkawinan dan perceraian

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian.
2. Memprivikasi permohonan administrasi perkawinan dan perceraian.
3. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian.
4. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian.

b. Seksi Kelahiran dan Kematian

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Memprivikasi permohonan akta kelahiran dan kematian.
2. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian.
3. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang.

c. Seksi Kearsipan dan Catatan Sipil

Adapun uraian tugasnya adalah:

1. Menata arsip akta kutipan akta kelahiran, kematian, perkawinan dan perceraian.
2. Menata arsip akta dan kutipan akta pengangkatan dan pengesahan anak.
3. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kearsipan.

d. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) terdiri dari:

- a. Operator pembuat Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- b. Supervisor jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dan dalam bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian pada pihak pegawai dan masyarakat yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini untuk memberikan tanggapannya tentang analisis Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar. Questioner yang disebarakan sebanyak 28 eksemplar sesuai dengan jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian telah dikumpulkan sejumlah data yang diperlukan, meliputi data identitas responden dan pelaksanaan pelayanan publik.

#### **A. Identitas Responden**

Data tentang identitas responden menyangkut tentang kelompok umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan yang disebarakan kepada 28 responden.

##### **1. Kelompok Umur Responden Masyarakat**

Dalam penelitian tentang Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu: koordinasi komunikasi, keadaan usia penduduk sangat perlu diperhatikan, karena usia penduduk tersebut dapat menjadi pedoman untuk mengetahui seperti apa pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat untuk mengetahui kelompok umur berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel V.1. Identitas responden menurut kelompok umur**

NO	KELOMPOK UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
1	23-35	10	35.7%
2	36-45	7	25%
3	46-55	7	25%
4	56-70	4	14.2%
	JUMLAH	28	100%

**Sumber data: Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar 2011.**

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui kelompok umur 23-35 tahun sebanyak 10 responden (35.7%). Kelompok umur 36-45 tahun sebanyak 7 responden (25%). Kelompok umur 46-55 tahun sebanyak 7 responden (25%). Kelompok umur 56-70 tahun sebanyak 4 responden (14.2%). Sehingga berdasarkan tabel V.1 diatas dapat diketahui kelompok umur yang terbanyak adalah 23-35 tahun.

## **2. Jenis Kelamin**

Dari data yang diperoleh dilapangan identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

NO	JENIS KELAMIN	RESPONDEN	PRSENTASI
1	PRIA	15	70%
2	WANITA	13	30%
	JUMLAH	28	100%

**Sumber Data: Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar 2011.**

Berdasarkan tabel V.2 diatas maka dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pada penelitian sebagian besar atau secara umum adalah berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 15 orang (70%) sedangkan selebihnya berjenis kelamin wanita sebanyak 13 orang orang (30%).

### 3. Tingkat pendidikan formal responden.

Pendidikan merupakan hal yang penting karena dapat menciptakan keterampilan dan keahlian yang akan melahirkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Tinggi rendahnya pendidikan seseorang akan mempengaruhi sikap dan pola Fikir seseorang terutama ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan.

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel V.3. Identitas Responden Berdasarkan tingkat pendidikan**

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1	Sekolah Dasar (SD)	4	14.28%
2	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	7	25%
3	Sekolah Menengah Atas (SMA)	7	25%
4	Sarjana	10	35.7%
	JUMLAH	28	100%

**Sumber: Kantor Desa Ranah Baru 2011**

Berdasarkan tabel V.3 diatas dapat diketahui bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini adalah tingkat pendidikan responden yaitu SD berjumlah 4 orang (14.28%), SMP berjumlah 7 orang (25%), SMA berjumlah 7 orang (25%) dan sarjana berjumlah 10 orang (35.7%).

### 4. Jenis pekerjaan responden

Pekerjaan sumber hidup seseorang dengan mata pencarian inilah manusia membiayai kehidupan dunia, dimana juga pekerjaan ikut mengangkat derajat manusia. Adapun pekerjaan responden yang membutuhkan pelayanan administrasi dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.4. Identitas responden berdasarkan jenis pekerjaan**

NO	JENIS PEKERJAAN	RESPONDEN	PERSENTASE
1	PNS	15	53,6%
2	Tenaga honorer	13	32,9%
	JUMLAH	28	100%

**Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar 2011**

Dari tabel V.4 diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat berdasarkan jenis pekerjaan yang terbanyak adalah responden yang mempunyai pekerjaan PNS sebanyak 15 orang (53,6%) dan Tenaga honorer 13 orang(32,9%).

## **B. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar**

Pelayanan publik menurut Seimanbela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil analisis berdasarkan Standar Pelayanan Publik yang sudah di bahas pada bab II kajian yang terdiri dari tangbles, reliability, responsivenss, assurance dan empathy. Yang selanjutnya diuraikan di bawah ini:

## 1. Tangibles

Tangibles adalah fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan fasilitas komunikasi yang digunakan oleh penyedia layanan pegawai untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat hendaknya memiliki fasilitas fisik yang memadai, perlengkapan yang cukup serta bisa menggunakan bahasa yang bisa dimengerti oleh masyarakat. Untuk lebih jelasnya mengenai tangibles dalam memberikan pelayanan publik dari aparat pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.5 Tanggapan responden tentang kenyamanan karyawan  
Dalam bekerja**

No.	Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	16	21,4%
2.	Setuju	16	21,4%
3.	Cukup setuju	4	14,3%
4.	Kurang setuju	1	3,6%
5.	Tidak setuju	1	3,6%
	<b>Jumlah</b>	<b>28</b>	<b>100 %</b>

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden tentang kenyamanan ruangan kantor karyawan dalam bekerja. Dari tanggapan responden yang menjawab “sangat setuju” adalah 16 orang atau 21,4 %, yang menjawab “setuju” adalah 16 orang atau 21,4, yang menjawab “cukup setuju” yaitu 4 orang atau 14,3 %, yang menjawab “kurang setuju” yaitu 1 orang atau 3,6% dan yang menjawab “ tidak setuju” cuma 1 orang atau 3,6%.

Disini penulis melihat secara langsung bahwa kenyamanan karyawan dalam bekerja pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dalam indikator dan tangibles masih belum bisa dikatakan nyaman karena penulis melihat fasilitas fisik didalam ruangan tersebut masih banyak terdapat kekurangan, seperti pada siang hari ruangan kantor tersebut terasa panas karena belum adanya AC atau kipas angin. peneliti bisa mengambil kesimpulan bahwa ruangan kantor tersebut masih sangat jauh dari kenyamanan karena pada waktu siang hari para karyawan tidak bisa nyaman dalam bekerja karena ruangan kantor tersebut panas.

**Tabel V.6. Tanggapan responden tentang Peralatan yang digunakan sudah lengkap**

<b>No.</b>	<b>Katagori Penilaian</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
1.	Sangat setuju	9	32,1%
2.	Setuju	7	25%
3.	Cukup setuju	5	17,9%
4.	Kurang setuju	4	14,3%
5.	Tidak setuju	3	10,7%
	Jumlah	28	100%

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat di simpulkan tanggapan responden tentang peralatan yang digunakan sudah lengkap yaitu dari 28 responden, 9 orang 32,1% menjawab “sangat setuju”, kemudian 7 orang atau 25,0 % menjawab “setuju”, 5 orang atau 17,9% menjawab “cukup setuju” 4 orang atau 14,3% menjawab “kurang setuju”. Hal ini menurut responden sudah bisa dikatakan baik.

Menurut peneliti peralatan yang ada dikantor tersebut masih ada yang kurang, seperti yang dilihat oleh peneliti karyawan belum semuanya memiliki memiliki



komputer dan di setiap ruangan belum semuanya yang memiliki stempel atau cap kantor.

**Tabel V.7. Tanggapan responden tentang apakah Di setiap ruangan sudah memiliki AC.**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	0	0%
2.	Setuju	2	7,1%
3.	Cukup setuju	2	7,1%
4.	Kurang setuju	9	32,1%
5.	Tidak setuju	15	53,6%
	Jumlah	28	100%

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat disimpulkan hasil tanggapan responden tentang disetiap ruangan sudah memiliki AC adalah 0% menjawab sangat setuju, 7,1% menjawab setuju, 7,1% menjawab cukup setuju, 32,1% menjawab kurang setuju, 53,6% menjawab tidak setuju.

Menurut peneliti AC sangat mendukung kerja para karyawan sebab pada saat karyawan atau pegawai bekerja mereka membutuhkan kenyamanan supaya bisa bekerja dengan baik. Disini masyarakat juga berpendapat sama dengan pegawai karena tanpa adanya AC para pegawai tidak akan bisa bekerja dengan nyaman. Karena masyarakat melihat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ruangnya pada waktu siang hari terasa panas.

Peneliti juga sudah melihat dan bertanya sendiri tentang AC hasilnya semua seperti pendapat pegawai dan masyarakat.

**Tabel V.8. Tanggapan responden tentang bahasa Yang digunakan karyawan telah menggunakan bahasa Indonesia dengan baik.**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	10	35,7%
2.	Setuju	12	42,8%
3.	Cukup setuju	3	10,7%
4.	Kurang setuju	1	3,5%
5.	Tidak setuju	2	7,1%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat disimpulkan tanggapan responden tentang bahasa yang digunakan para karyawan. Menurut karyawan bahasa yang digunakan dalam bekerja sudah menggunakan bahasa Indonesia. Ini dibuktikan 12 orang dari 28 responden menjawab “setuju”.

Menurut peneliti sendiri, peneliti merasa para pegawai menggunakan bahasa. Menurut bahasa masyarakat yang sedang berurusan yang pasti bisa dimengerti oleh masyarakat, peneliti merasa bahasa itu sudah bisa dikatakan baik.

**Tabel V.9. Tanggapan responden apakah di setiap ruangan sudah Memiliki telepon**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	0	0%
2.	Setuju	0	0%
3.	Cukup setuju	0	0%
4.	Kurang setuju	1	3,5%
5.	Tidak setuju	27	96,4%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat disimpulkan hasil dari tanggapan responden tentang apakah disetiap ruangan sudah memiliki telepon adalah 0% menjawab sangat setuju,

0% menjawab setuju, 0% menjawab cukup setuju, 3,5% menjawab kurang setuju, 96,4% menjawab tidak setuju.

Peneliti juga sependapat dengan para responden karena peneliti melihat hanya beberapa ruangan saja yang memiliki telepon. Untuk menunjang pekerjaan pegawai dalam indikator tangibles ini telepon sangat penting, untuk itu telepon harus ada pada setiap ruangan.

**Tabel V.10. Rekapitulasi Tangibles**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Kenyamanan ruangan kantor tempat pegawai bekerja	6 2(1,4)	16 (57,1)	4 (14,3)	1 (3,6)	1 (3,6)	28 (100%)
2.	Kelengkapan peralatan kantor.	9 (32,1)	7 (25)	5 (17,9)	4 (14,3)	3 (10,2)	28 (100%)
3.	Di setiap ruangan sudah memiliki AC.	0 (0)	2 (7,1)	2 (7,1)	9 (32,1)	15 (53,6)	28 (100%)
4.	Bahasa yang digunakan bahasa Indonesia	10 (35,7)	12 (42,8)	3 (10,7)	1 (3,5)	2 (7,1)	28 (100%)
5.	Setiap ruangan sudah memiliki telepon.	0 (0) 0 (0)	0 (0) 0 (0)	0 (0) 1 (16,6)	1 (3,5) 1 (16,6)	27 (96,4)	28 (100%)
	<b>Jumlah</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>140</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>5,0</b>	<b>8,2</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>11,6</b>	<b>28</b>
	<b>Persentase</b>	<b>17,84</b>	<b>39,72</b>	<b>36,66</b>	<b>34,7</b>	<b>67,56</b>	<b>100</b>

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat dilihat kualitas pelayanan dalam hal tangibles para aparatur pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dikategorikan “tidak setuju” kenyataan ini terbukti dari hasil penelitian

yang dilakukan terhadap 28 responden. Penelitian ini diperoleh jumlah 48 mengatakan “tidak setuju” lebih besar dibandingkan dengan yang mengatakan “sangat setuju” yang mengatakan “tidak setuju” ini terdiri dari 48 responden atau 11,6%, kemudian yang mengatakan “sangat setuju” yakni 25 responden atau 5,0% kemudian yang mengatakan “setuju” terdiri dari 37 responden atau 8,2%, kemudian yang mengatakan “cukup setuju” terdiri dari 14 responden atau 4,6% kemudian yang mengatakan “kurang setuju” terdiri dari 16 responden atau 4,6%.

Dimana responden juga mengatakan bahwa pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih jauh dari kesempurnaan dalam aspek tangibles. Untuk itu sangat diperlukan perbaikan agar bisa bekerja atau melayani masyarakat dengan baik.

## **2. Reliability**

Reliability adalah kemampuan penyedia layanan dalam melayani masyarakat tepat waktu sesuai dengan janji. Reliability di sini menegaskan bahwa publik atau suatu organisasi harus mampu melaksanakan setiap tugas yang telah diberikan oleh masyarakat dengan baik atau sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat.

Untuk mengetahui Reliability pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.11. Tanggapan responden tentang tugas yang diberikan bisa selesai tepat waktu.**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	11	39,2%
2.	Setuju	9	32,1%
3.	Cukup setuju	7	25%
4.	Kurang setuju	1	3,5%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas tentang tugas yang diberikan bisa selesai tepat waktu adalah: 39,2% menjawab sangat setuju, 32,1% menjawab setuju, 25% menjawab cukup setuju, 3,5% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang penulis lakukan kepada masyarakat yang sedang berurusan saat itu seperti yang yang penulis kutip dibawah ini:

*“Sebenarnya pegawai itu bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu, kalau saja pegawai tidak suka menunda-nunda waktu untuk mengerjakan pekerjaan itu, ini saya maksud agar pekerjaan yang akan dikerjakan itu dapat segera selesai”.*

**Tabel V.12. Tanggapan responden tentang apakah tugas yang dikerjakan karyawan bisa di selesaikan dengan baik dan benar.**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	16	57,1%
2.	Setuju	6	21,4%
3.	Cukup setuju	3	10,7%
4.	Kurang setuju	3	10,7%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tanggapan diatas dapat dilihat dari hasil tanggapan responden tentang pekerja yang di lakukan oleh pegawai bisa di selesaikan dengan baik dan benar adalah 57,1% menjawab sangat setuju, 21,4% menjawab setuju, 10,7% menjawab cukup setuju, 10,7% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Dalam indikator reliability tentang tugas yang dikerjakan karyawan bisa diselesaikan dengan baik dan benar, pegawai dengan masyarakat sudah sama-sama puas, karena masyarakat merasa apa yang diinginkan sudah terpenuhi.

**Tabel V.13. Tanggapan responden tentang kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani masyarakat.**

No.	Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	6	21,4%
2.	Setuju	12	42,9%
3.	Cukup setuju	5	17,9%
4.	Kurang setuju	0	0%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Daritabel diatas dapat dilihat hasil dari tanggapan responden tentang kemampuan yang dimiliki pegawai sudah baik adalah 21,4% menjawab sangat setuju, 42,9% menjawab setuju, 17,9% menjawab cukup setuju, 0% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Indikator reliability tentang kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani masyarakat sudah bisa dikatakan baik karena penulis melihat secara langsung karyawan sudah memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui reliability karyawan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada rekapitulasi sebagai berikut :

**Tabel V.14. Rekapitulasi reliability karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Setiap tugas bisa selesai tepat waktu.	11 (39,2)	9 (32,1)	7 (25)	1 (3,5)	0 (0)	28%
2.	Setiap tugas bisa di selesaikan dengan baik dan benar.	16 (57,1)	6 (21,4)	3 (10,7)	3 (10,7)	0 (0)	28%
3.	Karyawan mempunyai kemampuan dalam melayani masyarakat.	6 (21,4)	12 (42,9)	5 (17,9)	5 (17,9)	0 (0)	28%
	<b>Jumlah</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>84</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>13,0</b>	<b>11,3</b>	<b>6,3</b>	<b>3,00</b>	<b>3,3</b>	<b>28</b>
	<b>Persentase</b>	<b>72,5</b>	<b>70,9</b>	<b>40,0</b>	<b>101,7</b>	<b>5,5</b>	<b>100</b>

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel di atas dapat dilihat kualitas pelayanan dalam hal reability para aparatur pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat di kategorikan “sangat setuju” kenyataan ini terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 28 responden.

Penelitian ini diperoleh jumlah yang menyatakan “sangat setuju” terdiri dari 33 responden atau 13,0% kemudian yang menyatakan “setuju” 27 responden atau 11,3%, kemudian yang menyatakan “cukup setuju” 15 responden atau 6,3%,

kemudian yang menyatakan “kurang setuju” 9 responden atau 30,0%, kemudian yang menjawab “tidak setuju” 0 responden atau 0%.

### 3. Responsivess

Responsivess adalah kerelaan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk menolong pengguna layanan secara ikhlas untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat. Seorang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah secara ikhlas, karena sesuatu yang dikerjakan secara ikhlas akan menghasilkan kepuasan, baik bagi orang yang memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan.

Untuk mengetahui responsivess pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel V.15. Tanggapan responden tentang mengerjakan tugas-tugasnya Secara ikhlas**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	8	28%
2.	Setuju	11	39,2%
3.	Cukup setuju	8	28,6%
4.	Kurang setuju	1	3,6%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil dari tanggapan responden tentang mengerjakan tugas-tugas secara ikhlas adalah 28% menjawab sangat setuju, 39,2% menjawab setuju, 28,8% menjawab cukup setuju, 3,6% menjawab kurang setuju, 6% menjawab tidak setuju. Peneliti juga melihat hanya beberapa pegawai saja yang bekerja dengan ikhlas, karena peneliti melihat beberapa pegawai yang bekerja karena



terpaksa atau karena jabatan saja. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang penulis lakukan kepada masyarakat yang sedang berurusan saat itu seperti yang penulis kutip di bawah ini:

*“Semua pegawai di sini selalu bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan mereka jika masyarakat mau membayar lebih untuk pekerjaan mereka, tapi kalau kita tidak mau membayar berkas-berkas kita, jangankan di kerjakan dengan semangat malah menjadi sampah di dalam kantor dan tidak di kerjakan”.*

**Tabel V.16. Tanggapan responden tentang apakah karyawan sudah menolong masyarakat yang membutuhkan pertolongan yang berhubungan dengan tugas-tugasnya.**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	17	60,7%
2.	Setuju	5	17,9%
3.	Cukup setuju	3	10,7%
4.	Kurang setuju	3	10,7%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari tanggapan responden tentang apakah sudah mau menolong masyarakat berhubungan dengan tugas-tugasnya adalah 60,7% menjawab sangat setuju, 17,9% menjawab setuju, 10,7% menjawab cukup setuju, 10,7% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Menurut peneliti pegawai sudah mampu menolong masyarakat yang membutuhkan pertolongan yang berhubungan dengan tugas-tugasnya, karena menurut peneliti pegawai sudah mampu melaksanakan kewajibannya.

**Tabel V.17. Tanggapan responden tentang pelayanan terhadap Masyarakat sudah baik**

<b>No.</b>	<b>Katagori Penilaian</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
1.	Sangat setuju	17	60,7%
2.	Setuju	8	28,6%
3.	Cukup setuju	1	3,6%
4.	Kurang setuju	2	7,1%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas hasil dari tanggapan responden pelayanan kepada masyarakat sudah baik adalah 60,7% menjawab sangat setuju, 28,6% menjawab setuju, 3,6% menjawab cukup setuju, 7,1% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Dalam indikator responsivess tentang pelayanan terhadap masyarakat sudah baik, pegawai dengan masyarakat berbeda pendapat, pegawai merasa mereka sudah bisa melayani masyarakat dengan baik tetapi masyarakat juga penulis melihat masih banyak pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berurusan dengan menggunakan bahasa yang kurang sopan.

**Tabel V.18. Rekapitulasi responsiveness karyawan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Tugas-tugas yang diberikan kepada karyawan telah di kerjakan dengan ikhlas.	8 (28,6)	11 (39,2)	8 (28,6)	1 (3,6)	0 (0)	28 100%
2.	Karyawan sudah menolong masyarakat yang membutuhkan yang berhubungan dengan tugas-tugasnya.	17 (60,7)	5 (17,9)	3 (10,7)	3 (10,7)	0 (0)	28 100%
3.	Pelayanan terhadap masyarakat sudah baik.	17 (60,7)	8 (28,6)	1 (3,6)	2 (7,1)	0 (0)	28 100%
	<b>Jumlah</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>84</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>15,3</b>	<b>9,66</b>	<b>6,00</b>	<b>2,33</b>	<b>6,6</b>	<b>28</b>
	<b>Persentase</b>	<b>72,2</b>	<b>56,3</b>	<b>47,6</b>	<b>12,6</b>	<b>11,0</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel di atas dapat di lihat dalam hal responsiveness para aparatur pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dikategorikan “baik” kenyataan ini terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 28 responden.

Penelitian ini diperoleh jumlah yang mengatakan “sangat setuju” adalah 42 responden atau 15,3% kemudian yang menjawab “setuju” adalah 24 responden atau 9,66%, kemudian yang menjawab “cukup setuju” adalah 12 responden atau 6,00%

kemudian yang menjawab “kurang setuju” adalah 6 responden atau 2,33% dan yang menjawab “tidak setuju” adalah 0 responden atau 0%.

Peneliti juga berharap agar responsivenes bisa dipertahankan untuk masa-masa yang akan datang.

#### 4. Assurance (Kepastian)

Assurance adalah pengetahuan, responden dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan supaya pengguna layanan merasa puas.

Salah satu tugas aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat dengan baik serta bisa memberikan kepercayaan kepada masyarakat supaya masyarakat yang memberikan kepercayaan itu bisa dipercaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparaturpemerintah harus mempunyai pengetahuan yang luas.Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya assurance yang diberikan oleh aparatur pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel V.19. Tanggapan responden apakah karyawan sudah Mempunyai pengetahuan yang luas**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	4	14,3%
2.	Setuju	4	14,3%
3.	Cukup setuju	16	57,1%
4.	Kurang setuju	3	10,7%
5.	Tidak setuju	1	3,6%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari tanggapan responden tentang apakah karyawan sudah mempunyai pengetahuan yang luas adalah 14,3% menjawab sangat setuju, 14,3% menjawab setuju, 57,1% menjawab cukup setuju, 10,7% menjawab kurang setuju, 3,6% menjawab tidak setuju.

Dari hasil tanggapan pegawai dan masyarakat peneliti dapat menyimpulkan bahwa belum semua pegawai mempunyai pengetahuan yang luas, oleh karena itu peneliti berharap agar pengetahuan para karyawan bisa lebih di tingkatkan lagi. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang penulis lakukan kepada masyarakat yang sedang berurusan saat itu seperti yang penulis kutip di bawah ini:

*“Prilaku pegawai di sini memang bagus dek, tapi kitakan disini tidak hanya ingin mendapatkan prilaku yang baik saja, tapi kita juga butuh kinerja mereka yang baik dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.”*

**Tabel V.20. Tanggapan responden tentang kesopanan karyawan Dalam memberikan pelayanan**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	2	7,1%
2.	Setuju	15	53,6%
3.	Cukup setuju	9	32,1%
4.	Kurang setuju	2	7,1%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas bisa dilihat hasil dari tanggapan responden tentang kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan adalah 7,1% menjawab sangat setuju, 53,6% menjawab setuju, 32,1% menjawab cukup setuju, 7,1% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Peneliti juga melihat secara langsung ada beberapa karyawan yang belum bisa menghargai masyarakat.

**Tabel V.21. Tanggapan responden apakah karyawan ramah tamah Dalam melayani masyarakat**

No.	Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	2	7,1%
2.	Setuju	15	53,6%
3.	Cukup setuju	9	32,1%
4.	Kurang setuju	2	7,1%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil dari tanggapan responden tentang ramah-tamah karyawan dalam melayani masyarakat adalah 7,1% menjawab sangat setuju, 53,6% menjawab setuju, 32,1% menjawab cukup setuju, 7,1% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Tetapi disini peneliti tidak sependapat dengan jawaban pegawai dan masyarakat karena peneliti sendiri ada beberapa karyawan tidak bersikap ramah-tamah.

**Tabel V.22. Tanggapan responden tentang skill karyawan**

<b>No.</b>	<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
1.	Sangat setuju	4	14,3%
2.	Setuju	12	42,9%
3.	Cukup setuju	8	28,6%
4.	Kurang setuju	4	14,3%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari tanggapan tentang skill karyawan adalah 14,3% menjawab sangat setuju, 42,9% menjawab setuju, 28,6% menjawab cukup setuju, 14,3% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Peneliti juga merasakan belum semua karyawan yang memiliki skill karena peneliti melihat langsung banyak karyawan yang hanya duduk-duduk saja di kantor pada jam kerja. Berdasarkan pertanyaan terbuka yang penulis lakukan kepada Kepala Dinas seperti yang penulis kutif dibawah ini :

*“Banyaknya karyawan yang hanya duduk-duduk saja di kantor pada jam kerja, ini disebabkan karena pembagian kerja karyawan belum tepat dengan skill yang mereka punya, tapi ini akan diatur lagi menurut keahlian mereka masing-masing”.*

**Tabel V.23. Rekapitulasi assurance karyawan Dinas  
Kependudukan dan Catatan Sipil**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Apakah karyawan sudah mempunyai pengetahuan yang luas.	4 (14,3)	4 (14,3)	16 (57,1)	3 (10,7)	1 (3,6)	28 (100%)
2.	Apakah karyawan dalam melayani sudah bersikap sopan.	2 (7,1)	15 (53,6)	9 (32,1)	2 (7,1)	0 (0)	28 (100%)
3.	Apakah para karyawan sudah ramah tamah dalam melayani masyarakat.	2 (7,1)	15 (53,6)	9 (32,1)	2 (7,1)	0 (0)	28 (100%)
4	Apakah para pegawai sudah memiliki skill.	4 (14,3)	12 (42,9)	8 (28,6)	4 (14,3)	0 (0)	28 (100%)
	<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>46</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>112</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>3,7</b>	<b>13,5</b>	<b>12,5</b>	<b>3,7</b>	<b>5,0</b>	<b>28</b>
	<b>Persentase</b>	<b>23,15</b>	<b>74,4</b>	<b>70,7</b>	<b>26,4</b>	<b>5,0</b>	<b>100%</b>

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel di atas dapat di lihat kualitas pelayanan dalam hal assurance para aparatur pemerintah di kategorikan “baik” kenyataan ini terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap 28 responden, penelitian ini diperoleh jumlah yang mengatakan “setuju” 46 responden atau 13,5, kemudian yang mengatakan “cukup setuju” 42 responden dan atau 12,5%, kemudian yang mengatakan “kurang setuju” 11 responden atau 3,7%, yang mengatakan “tidak setuju” 1 responden atau 5,0% dan yang mengatakan “sangat setuju” 12 responden atau 3,7%.



Peneliti juga mengharapkan agar assurance lebih di tingkatkan lagi walaupun sudah baik.

## 5. Emphaty

Emphaty adalah keadaan, sikap, keaktifan dan kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Para aparatur pemerintah hendaknya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa memperhatikan bagaimana keadaan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan harus bisa menjaga sikap serta harus mampu menyelesaikan tugas-tugas yang telah di berikan oleh masyarakat.

Berikut adalah tabel tentang emphaty yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar.

**Tabel V.24. Tanggapan responden apakah karyawan sudah Memiliki ruangan masing-masing.**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	0	0%
2.	Setuju	2	7,1%
3.	Cukup setuju	0	0%
4.	Kurang setuju	0	0%
5.	Tidak setuju	26	92,8%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari tanggapan responden tentang apakah karyawan sudah memiliki ruangan masing-masing adalah 0% menjawab

sangat setuju, 7,1% menjawab setuju, 0% menjawab cukup setuju, 0% menjawab kurang setuju, 92,8% menjawab tidak setuju.

Pada indikator empathy tentang apakah karyawan sudah memiliki ruangan masing-masing, peneliti kurang setuju dengan pendapat pegawai karena peneliti melihat secara langsung masih banyak pegawai yang duduk bukan pada tempatnya sendiri.

**Tabel V.25. Tanggapan responden tentang kenyamanan karyawan Dalam melayani masyarakat**

No.	Kategori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	4	14,3%
2.	Setuju	12	42,8%
3.	Cukup setuju	8	28,6%
4.	Kurang setuju	4	14,3%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari tanggapan tentang kenyamanan karyawan dalam melayani masyarakat adalah 14,3% menjawab sangat setuju, 42,8% menjawab setuju, 28,6% menjawab cukup setuju, 14,3% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Tetapi disini peneliti merasa kalau belum semua karyawan nyaman dalam melayani masyarakat, ini dapat dilihat peneliti ada sebagian karyawan yang kelihatnya terpaksa melayani masyarakat.

**Tabel V.26. Tanggapan responden tentang keaktifan karyawan dalam bekerja**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	12	42,8%
2.	Setuju	7	25%
3.	Cukup setuju	8	28,6%
4.	Kurang setuju	1	3,6%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari tanggapan responden tentang keaktifan karyawan dalam bekerja adalah 42,8% menjawab sangat setuju, 25% menjawab setuju, 28,6% menjawab cukup setuju, 3,6% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Peneliti sangat berharap kepada para karyawan agar bisa aktif dalam jam kerja, supaya bisa menciptakan kedisiplinan.

**Tabel V.27. Tanggapan responden tentang apakah para karyawan pada Jam kerja selalu berada di dalam ruangan**

No.	Katagori Penilaian	Jumlah Responden	Persentase
1.	Sangat setuju	13	46,4%
2.	Setuju	7	25%
3.	Cukup setuju	6	21,4%
4.	Kurang setuju	2	7,1%
5.	Tidak setuju	0	0%
	Jumlah	28	100 %

**Sumber : Data olahan lapangan, 2011**

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari tanggapan tentang para karyawan pada jam kerja selalu berada didalam ruangan 46,4% menjawab sangat setuju, 25%

menjawab setuju, 21,4% menjawab cukup setuju, 7,1% menjawab kurang setuju, 0% menjawab tidak setuju.

Disini peneliti melihat langsung ada beberapa karyawan yang berada diluar saat jam kerja seperti di kantin, di jalan, di pasar, dan lain-lain.

**Tabel V.28. Rekapitulasi emphyaty pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kampar.**

No	Pertanyaan	Kategori					Jumlah
		SS	S	CS	KS	TS	
1.	Apakah karyawan sudah mempunyai pengetahuan yang luas	0 (0)	2 (7,1)	0 (0)	0 (0)	26 (92,8)	28 (100%)
2.	Apakah karyawan dalam melayani sudah bersikap sopan	4 (14,3)	12 (42,8)	8 (28,6)	4 (14,3)	0 (0)	28 (100%)
3.	Apakah para karyawan sudah ramah tamah dalam melayani masyarakat	12 (42,8)	7 (25)	8 (28,6)	1 (3,6)	0 (0)	28 (100%)
4.	Apakah para pegawai sudah memiliki skill	13 (46,4)	7 (25)	6 (21,4)	2 (7,1)	0 (0)	28 (100%)
	<b>Jumlah</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>112</b>
	<b>Rata-rata</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,2</b>	<b>3,0</b>	<b>8,0</b>	<b>28</b>
	<b>Persentase</b>	<b>38,3</b>	<b>37,4</b>	<b>48,7</b>	<b>27,0</b>	<b>48,1</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data olahan lapangan, 2011

Dari tabel diatas dapat di lihat dari kualitas emphty para aparatur pemerintantah dapat dikatakan baik karena 29 responden atau 8,0%, menjawab sangat “setuju”, kemudian 28 responden atau 7,7% menjawab “setuju”, kemudian 22 responden atau 7,2 menjawab “cukup setuju “, kemudian 7 responden atau 3,0% menjawab “kurang setuju”, dan 26 responden atau 8,0 menjawab “tidak setuju”.

Peneliti mengharapkan kepada seluruh aparatur pemerintah agar selalu menjaga emphty dalam bekerja.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah di Rekapitulasi dari jawaban responden mengenai analisis public pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

1. Karyawan / Pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar dalam hal Tanggibies belum bisa dikatakan baik karena dari hasil penelitian diketahui bahwa 67,5% responden menilai bahwa Karyawan / Pegawai belum bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Untuk itu sangat dibutuhkan fasilitas dan perlengkapan kantor yang lebih lengkap lagi, supaya bisa menunjang kerja para pegawai.
2. Para Karyawan / Pegawai dalam kemampuan penyedia layanan dalam melayani masyarakat tepat waktu sesuai dengan janji sudah baik, hal ini dapat di lihat dari 72,5% responden mengatakan sangat setuju atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Supaya tercipta kerja sama yang baik antara pegawai dan masyarakat, para pegawai harus bisa memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Pegawai juga harus bisa bekerja atau harus bisa menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu sesuai dengan yang sudah dijanjikan kepada masyarakat.
3. Para Karyawan / Pegawai dalam melayani masyarakat dilihat dari segi kerelaan para karyawan dalam melayani masyarakat secara ikhlas sudah sangat baik karena

72,2% responden mengatakan sangat setuju atas pelayanan pegawai. Disini para pegawai bekerja bukan semata-mata karena ingin mendapatkan gaji saja, tetapi para pegawai hendaknya bekerja atas kemauan sendiri bukan karena terpaksa.

4. Semua Karyawan / Pegawai dalam kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah baik, hal ini dapat dilihat hasil dari jawaban responden mengatakan baik karena 74,4% mengatakan baik. Pada dasarnya semua pegawai harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan supaya bisa memecahkan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.
5. Semua Karyawan / Pegawai dalam hal Emphaty (Keadaan, Sikap, Keaktifan, dan Kemampuan) memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual belu bisa dikatakan baik karena 48,1% responden mengatakan para karyawan belum aktif dalam bekerja. Para pegawai bisa membaca keadaan masyarakat yang lagi berusan, pegawai juga dituntut bisa menjaga sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **B. SARAN**

Adapun saran-saran penulis kepada pegawai terutama kepada Karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut :

1. Agar terciptanya suasana kerja yang aman dan baik hendaknya Fasilitas fisik, perlengkapan Pegawai dan Fasilitas Komunikasi harus lengkap supaya setiap

pekerjaan yang ingin dikerjakan bisa dikerjakan tanpa ada penunda-nundaan kerja.

2. Sebelum memulai suatu pekerjaan hendaknya kita harus memperhatikan kemampuan para pegawai supaya pekerjaan yang ingin dikerjakan bisa selesai tepat waktu dan hasilnya tidak mengecewakan masyarakat.
3. Penulis mengharapkan semua karyawan dalam melayani masyarakat harus dengan ikhlas karena sesuatu yang dikerjakan secara ikhlas akan baik hasilnya.
4. Agar pekerjaan dengan baik dan hasilnya juga memuaskan hendaknya para pegawai melihat terlebih dahulu batas kemampuan dan pengetahuan yang dimilikinya, supaya pegawai bisa membagi-bagi tugas sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan
5. Sebelum bekerja para pegawai harus tahu dulu permasalahan yang akan dikerjakan, supaya pekerjaan bisa dengan mudah dikerjakan pegawai juga harus bisa menjaga sikap dalam bekerja supaya masyarakat bisa puas dengan layanan yang di berikan oleh pegawai.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulrahman, Oemi, 1995, *Hubungan Masyarakat*, Penerbit Ghalia, Jakarta.
- Budiono. *Pelayanan Prima*, Yayasan Kawula Indonesia, Jakarta, 1999
- Basuki, Johanes, Dr, M. Si, *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta, 2002
- Masri, Sionagrimbun, 1996, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta. Ir Moenir H. A. S, 1997, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Mohammad Thoha. 1996, *Manajemen Kepegawaian*, CV. Mandar Maju. Bandung t,
- Sianipar, J.P.G, 1999, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI, Edisi Kedua, Jakarta. U.
- Sutopo, dkk. *Pelayanan Prima*, LAN, Jakarta, 2000
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.*
- Moekijat, 2003. *Manajemen dan Hubungan Kerja*, Penerbit Pionir Jaya, Bandung
- Thona, Mifra 2001, *Prilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persadara.
- Dessler, Gary, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 dan 2*, Jakarta : PT. Indeks.
- Hayati Djatmiko, Yayat, 2004 *Prilaku Organisasi*, Bandung ; Alfa Beta.
- Budiono, 2003. *Pelayanan prima*, gamedia.
- M. Hadjon, 2007. *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Gajah Mada Univeritas Perss.
- Nurcholis Hanif, 2007. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta, Grasindo.

Sugiono, Prof. DR., Metode Penelitian Administrasi. PT. Alfabeta, Bandung, 2007.

Syafi'i, Metode Penelitian Administrasi. PT. Alfabeta, Bandung, 2003.

Boediyono, Drs. 2004, Transformasi dan Perbaikan Public, Universitas Terbuka, Bandung.

Basuki, 2002, Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. PT. Raja Grafindo, Jakarta.

Hadi, Sutrisno, 1987, Format-Format Penelitian Sosial Aneka Cipta, Jakarta.

Poerwadarmita, W.J.S, 1996. Kamus Umum Bahasa Indonesia Balai Pustaka, Jakarta.

Rasyid Ryass, 1997, Kajian Awal Birokrasi pemerintahan dan Politik Orde Baru, Yasrit Wacampone, Jakarta.