

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI

Oleh

**Sukmaida dan Eka Komalasari**

Mahasiswa dan Dosen Ilmu Administrasi Fisipol UIR

## *Abstract*

*Dumai is a small hamlet on the seashore of the eastern province of Riau. Dumai is a result of the expansion of Bengkalis. Inaugurated as the City on 20 April 1999 by Law No. 16 of 1999 which was the previous status of the City of Dumai. Dumai City is a city in the province of Riau, which has a population of 271 523 which consists of 7 districts and a total area of 1623.38 km<sup>2</sup>. This study aims to determine the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration Dumai City. With this type of research is Desckriptif Survey illustrates the true state with the Kota Dumai study sites sampled and that society has an interest relating to the management of administration, and government officials / employees of the Department of Population and Civil Registration Dumai City with data collection mnggunakan interview and questionnaire . The conclusions of this study are, when viewed from some ministry, the public will tend to have easy, fair and equitable, but in practice that is particularly dumai city in quality of public services as a benchmark for service delivery tends to existing provisions. Maintenance process is convoluted and time consuming reality that must be traveled by the public. Based on the results of this study through questionnaires and interviews the observation of researchers is the lack of quality of public services in providing services, this is caused by the low performance of the pegawaidalam serve and did not escape the political conditions of the employees.*

*Key words: Quality*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dumai merupakan sebuah dusun kecil dipesisir timur propinsi Riau. Dumai merupakan hasil pemekaran dari kabupaten Bengkalis. Diresmikan sebagai Kota pada tanggal 20 April 1999 dengan Undang-undang No. 16 Tahun 1999 dimana status Dumai sebelumnya adalah Kota Administratif. Pada awal pembentukan wilayah administrasi pemerintahan, kota dumai masih menjadi daya tarik tersendiri bagi warga daerah

lain untuk berdatangan. Pada maret 2014 saja, tercatat 1.442 warga pendatang baru. Pemerintah kota dumai melalui dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) setempat mencatat selama maret 2014 lalu, sebanyak 1.442 jiwa penduduk pendatang dan 772 kepala keluarga (KK) yang masuk ke daerah ini (dinas kependudukan dan pencatatan sipil 2014).

Kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) kota dumai, di banding jumlah penduduk yang keluar meninggalkan kota dumai,

lebih banyak warga pendatang yaitu 695 jiwa dengan 335 KK warga keluar. Rata-rata penduduk masuk tiap bulan dari periode januari hingga maret yang dilayani sekitar sebanyak 450an jiwa yang mengajukan permohonan izin pindah. Jumlah penduduk keluar, hanya di februari yang mengalami peningkatan di banding januari dan maret, yaitu sebanyak 306 jiwa atau 158 kepala keluarga (dinas kependudukan dan pencatatan sipil 2014).

Mekanisme alur prosedur pengurusan dokumen kependudukan yaitu :

1. Diverifikasi dan diregistrasi oleh petugas register kelurahan
2. Mengisi formulir untuk permohonan KK/KTP/AKTA CAPIL
3. Verifikasi dan registrasi oleh petugas register kecamatan
4. Entri data oleh operator siak online kecamatan
5. Pencetakan KK dan KTP siak online
6. Verifikasi dan registrasi oleh petugas register disduk capil
7. Penanda tangan oleh kadis disduk capil

Berdasarkan pengamatan penulis, pelaksanaan tugas pelayanan umum pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya dan belum memenuhi kualitas pelayanan public dengan baik. Hal ini akibat dari kurangnya kesadaran para pelaku birokrasi tentang kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai, dan bisa di rumuskan fenomenanya sebagai berikut :

1. Tidak adanya dilampirkan SOP sehingga masyarakat tidak begitu

jelas dan mendapat kepastian baik itu dari prosedur pelayanan, biaya, waktu penyelesaian, DLL.

2. Masih adanya kesalahan penulisan nama dalam proses pembuatan KK sehingga masyarakat harus datang berulang kali ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kota dumai.
3. Lambannya penyelesaian kartu keluarga yang seharusnya selesai dalam tenggang waktu 14 hari kerja, pada kenyataannya selesai dalam 21 hari kerja sehingga terjadi kekecewaan masyarakat yang sudah datang di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

Bertitik tolak dari berbagai fenomena dalam pelayanan umum sebagaimana di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dari berbagai jenis pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yaitu pelayanan pengurusan KK (kartu keluarga) karna pelayanan yang di berikan belum maksimal seperti masih sering terjadi kesalahan dalam penulisan nama dan lambannya waktu penyelesaian

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Dumai.

### **Kegunaan Penelitian**

1. Penelitian diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi negara, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian dibidang administrasi, khususnya dibidang ilmu manajemen
2. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.

3. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Pejabat Struktural pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Dumai.

## STUDI KEPUSTAKAAN

### Konsep Organisasi

Sebagaimana dikemukakan Siagian (2003;2) administrasi didefinisikan sebagai kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi adalah proses rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang secara dinamis dalam bekerjasama dalam pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu rasional secara efektif dan efisien (Ismail Nawawi 2009).

### Konsep Pelayanan

Albert dalam Lovelock dan Sedarmayanti (2004 : 78) mendefinisikan pelayanan sebagai sesuatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Agar pelayanan public dapat berjalan sebagaimana mestinya di butuhkan beberapa factor pendukung. Moneir (2001 : 82) menyebutkan beberapa factor pendukung terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan public yaitu :

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung di bidang pelayanan. Kesadaran di sini berfungsi sebagai aturan dasar

yang melandasi perbuatan atau tindakan selanjutnya.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yang merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang yang melaksanakan tugas pelayanan tersebut seperti ketentuan yang tertulis atau tidak tertulis yang berlaku dalam organisasi atau institusi pelayanan tersebut tentang waktu kerja, disiplin, sanksi administrative untuk pelanggaran atau kelalaiyan, penghargaan untuk prestasi kerja dan kedisiplinan dan sebagainya telah ditetapkan sebelumnya sebagai peraturan atau tertip administrasi dalam organisasi.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggungjawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsi masing-masing bagian sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang sangat besar pengaruhnya terhadap semangat kerja dan tingkat produktifitas seseorang.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan yang dapat di tingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, pendidikan atau pelatihan khusus yang diberikan secara berkala oleh organisasi melalui berbagai cara.
6. Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang mencakup peralatan dan perlengkapan kerja, tempat kerja dan fasilitas pendukung lainnya seperti alat

telekomunikasi, hiburan dan sebagainya.

Menurut Sampara Lukman dan Sutopo (2003 : 4) pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, dimana dengan membantu dan berusaha mengurus kebutuhan orang lain atau seseorang. Maka dari itu pelayanan prima adalah sebuah pelayanan yang di berikan memiliki kualitas unggul. Ukuran kualitas pelayanan prima ini dapat di lihat dari :

1. Penggunaan waktu atau ketepatan;
2. Kecepatan atau prosedur yang tidak bertele-tele, seta tidak adanya kesalahan;
3. Penggunaan biaya administrasi.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Menurut Sinambela (2006 : 6) Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu di tuntutan kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak

yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dankemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangpada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipasi, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public

## Operasional Variabel

Tabel 1. Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item	Skala
Pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (kepmenpan nomor 63 tahun 2003)	Kualitas Pelayanan	1. Prosedur pelayanan	1. Standar operasional prosedur 2. Tidak berbelit-belit 3. Proses antrian yang jelas	Baik Cukup baik Kurang baik
		2. Waktu penyelesaian	1. Kecepatan 2. Tepat waktu	Baik Cukup baik Kurang baik
		3. Biaya pelayanan	1. Kesesuaian biaya 2. Transparansi biaya 3. Kewajaran biaya	Baik Cukup baik Kurang baik
		4. Produk pelayanan	1. Ketepatan data 2. Kerapian	Baik Cukup baik Kurang baik
		5. Sarana dan prasarana	1. Ruang tunggu 2. Fasilitas menunjang 3. Tempat parker 4. Kebersihan toilet	Baik Cukup baik Kurang baik
		6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	1. Kehandalan 2. Sopan santun 3. Keadilan 4. Tidak membedakan (deskriminasi) 5. Tanggung jawab	Baik Cukup baik Kurang baik

### Teknik Pengukuran

**Baik** : Apabila penilaian terhadap Indikator Kepemimpinan pejabat Struktural pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Indragiri Hilir (Studi Pembinaan Human Relations) 67-100%

**Cukup Baik** : Apabila penilaian terhadap Indikator Kepemimpinan Pejabat Struktural pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Indragiri Hilir (Studi

Pembinaan Human Relations) 34-66%

**Kurang Baik** : Apabila penilaian terhadap Indikator Kepemimpinan Pejabat Struktural pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Indragiri Hilir (Studi Pembinaan Human Relations) 1-33%

### METODE PENELITIAN

#### Tipe Penelitian

Penelitian ini penulis akan menggunakan tipe *deskriptif survey*.

Dengan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Dumai.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi sampel dalam penelitian ini adalah Kepala dinas, sekretaris dinas, staf pegawai PNS 20 orang dan masyarakat 40 orang.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data utama yang diperoleh langsung dari pejabat struktural, staff pegawai negeri sipil dan staff honorer baik melalui wawancara, angket, maupun observasi. Adapun data yang diperoleh adalah mengenai kualitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data dan informasi dan keterangan dari instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Data pelengkap yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang tersedia dilokasi penelitian dan sudah dipublikasikan. Data ini berupa arsip literatur yang berhubungan langsung dengan penelitian ini seperti Susunan organisasi, Data Kepegawaian, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi (*pengamatan*)**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dan peninjauan secara

langsung pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan apa yang di teliti, seperti kualitas pelayanan publik. Teknik observasi ini digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Dumai

#### **2. Wawancara (*interview*)**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung kepada informen, yaitu kepada responden melalui daftar pertanyaan yang telah di siapkan yang berkaitan langsung dengan masalah yang di teliti seperti permasalahan kualitas pelayanan publik. Teknik wawancara ini di gunakan pada penelitian ini untuk mengetahui secara langsung bagaimana kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

#### **3. Questioner**

Dalam teknik ini telah di siapkan pertanyaan secara tertulis beserta alternative jawabannya sehingga responden telah memilih jawaban yang telah di sediakan. Seperti tanggapan dari responden terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan public. Teknik ini di gunakan untuk mendapatkan jawaban secara detail dari sumber yang bersangkutan sehingga dapat di olah dan di analisis.

## PEMBAHASAN

### Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

#### 1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan dalam hal ini adalah prosedur pelayanan yang di

bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan prosedur pelayanan di sini adalah prosedur pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan public dilihat dari indicator prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Tanggapan responden pegawai tentang analisis kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dilihat dari indikator prosedur pelayanan.

No	Prosedur pelayanan	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Standar operasional prosedur	3	14	3	20
		15%	70%	15%	100%
2	Tidak berbelit-belit	10	9	1	20
		50%	45%	5%	100%
3	Proses antrian yang jelas	11	9	-	20
		55%	45%	-	100%
Jumlah		24	32	4	60
Rata-rata		8	10.66	1.33	20
Persentase		40%	53.33%	6.66%	100%

Sumber : Olahan data, 2014.

Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu Bapak Suardi, S.Sy ( 18 September 2014) menyatakan bekerja dalam memberikan pelayanan khususnya dalam memberikan pelayanan pengurusan semaksimal mungkin bekerja dengan

prosedur pelayanan yang berlaku, namun dalam pelaksanaan tugas yang telah di tuangkan dalam program kerja masih ada yang belum sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Hal ini di sebabkan oleh pendelegasian tugas yang masih kurang di pahami oleh setiap pegawai.

Tabel 3. Tanggapan responden masyarakat tentang analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dilihat dari indicator prosedur pelayanan

No	Prosedur pelayanan	Kreteria jawaban			jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Standar operasional prosedur	3	22	15	40
		7.5%	55%	37.5%	100%
2	Tidak berbelit-belit	8	24	8	40
		20%	60%	20%	100%
3	Proses antrian yang jelas	7	21	12	40
		17.5%	52.5%	30%	100%
Jumlah		18	67	35	120
Rata-rata		6	22.33	11.66	40
Persentase		15%	55.83%	29.16%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Berdasarkan dari jawaban responden masyarakat di atas tentang prosedur pelayanan yang di terapkan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai rata-rata responden menjawab baik sebanyak 6 orang atau 15%, kemudian cukup baik sebanyak 22.33 orang atau 55.83% dan kurang baik sebanyak 11.66 orang atau 29.16%, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup baik namun belum terlaksanakan dengan baik atas prosedur pelayanan yang di terapkan.

Dari beberapa alasan yang dikemukakan di atas dan paparan jawaban responden dalam bentuk tabel frekuensi dan juga di dukung oleh hasil wawancara dengan pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat

di simpulkan bahwa pelaksanaan tugas yang di nilai dari prosedur pelayanan dapat di simpulkan cukup baik.

## 2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang di maksud adalah waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termaksud pengaduan waktu penyelesaian di sini adalah waktu penyelesaian dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator waktu penyelesaian dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. Tanggapan responden pegawai tentang kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator waktu penyelesaian

No	Waktu penyelesaian	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kecepatan	3	17	-	20
		15%	85%	-	100%
2	Tepat waktu	5	14	1	20
		25%	70%	5%	100%
	Jumlah	8	31	1	40
	Rata-rata	4	15.5	0.5	20
	Persentase	20%	77.5%	2.5%	100%

Sumber : Olahan data, 2014.

Berdasarkan dari jawaban responden diatas tentang waktu penyelesaian dalam pengurusan KK (kartu keluarga), rata-rata responden menjawab baik sebanyak 4 orang atau 20%, kemudian cukup baik sebanyak 15.5 orang atau 77.5%, dan kurang baik sebanyak 0.5 orang atau 2.5%, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup baik atas waktu penyelesaian yang di terapkan, hal ini mengatakan waktu penyelesaian dalam pemberian

pelayanan kepada masyarakat belum terlaksana dengan efektif.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu Bapak Suardi, S.Sy ( 18 September 2014 ) dari segi waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai akan berusaha semaksimal mungkin memudahkan masyarakat dalam

pengurusan sesuai dengan aturan yang ada, dan akan berupaya memberikan informasi yang mudah di akses oleh masyarakat walaupun sumber daya yang ada belum memadai untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

Dari beberapa alasan yang di kemukakan di atas dan pemaparan jawaban responden pegawai dalam

bentuk tabel rekapitulasi dan juga di dukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan tugas dalam melayani yang di nilai dari waktu penyelesaian responden menjawab cukup baik namun belum terlaksana dengan baik.

Tabel 5. Tanggapan responden masyarakat tentang kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator waktu penyelesaian

No	Waktu penyelesaian	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kecepatan	3	20	17	40
		7.5%	50%	42.5%	100%
2	Tepat waktu	3	19	18	40
		7.5%	47.5%	45%	100%
	Jumlah	6	39	35	80
	Rata-rata	3	19.5	17.5	40
	Persentase	7.5%	48.75%	43.75%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Berdasarkan dari jawaban responden diatas tentang waktu penyelesaian dalam pengurusan KK (kartu keluarga), rata-rata responden menjawab baik sebanyak 3 orang atau 7.5%, kemudian cukup baik sebanyak 19.5 orang atau 48.75%, dan kurang baik sebanyak 17.5 orang atau 43.75%, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup baik atas waktu penyelesaian yang di terapkan, hal ini mengatakan waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum terlaksana dengan efektif.

Dari beberapa alasan yang di kemukakan di atas dan pemaparan jawaban responden dalam bentuk tabel rekapitulasi dan juga di dukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan

pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan tugas dalam melayani yang di nilai dari waktu penyelesaian responden menjawab cukup baik.

### 3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan dalam hal ini adalah biaya atau tarif pelayanan termaksud rinciannya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

Jawaban responden tentang kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6. Tanggapan responden pegawai tentang kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator biaya pelayanan

No	Biaya pelayanan	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	cukup baik	kurang baik	
1	Kesesuaian biaya	9	11	-	20
		45%	55%	-	100%
2	Transparansi biaya	1	13	6	20
		5%	65%	30%	100%
3	Kewajaran biaya	10	9	1	20
		50%	45%	5%	100%
	Jumlah	20	33	7	60
	Rata-rata	6.66	11	2.33	20
	Persentase	33.33%	55%	11.66%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Berdasarkan dari jawaban responden pegawai di atas tentang biaya pelayanan yang di terapkan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai rata-rata responden menjawab baik sebanyak 6.66 orang atau 33.33%, kemudian cukup baik sebanyak 11 orang atau 55% dan kurang baik sebanyak 2.33 orang atau 11.66%, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup baik atas biaya pelayanan yang di terapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai namun belum terlaksana semaksimal mungkin.

Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu Bapak Suardi, S.Sy ( 18 September 2014) dari segi biaya pelayanan yang digunakan dalam melayani masyarakat dalam pengurusan, di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dalam biaya yang di terapkan masih belum adanya kesesuaian dalam biaya dalam pengurusan pelayanan.

Tabel 7. Tanggapan responden masyarakat tentang kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator biaya pelayanan

No	Biaya pelayanan	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	cukup baik	kurang baik	
1	Kesesuaian biaya	2	26	12	40
		5%	65%	30%	100%
2	Transparansi biaya	5	19	16	40
		12.5%	47.5%	40%	100%
3	Kewajaran biaya	7	20	13	40
		17.5%	50%	32.5%	100%
	Jumlah	14	65	41	120
	Rata-rata	4.66	21.66	13.66	40
	Persentase	11.66%	54.16%	34.16%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Berdasarkan dari jawaban responden masyarakat di atas tentang biaya pelayanan yang di terapkan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai rata-rata responden menjawab baik sebanyak 4.66 orang atau 11.66%, kemudian cukup baik sebanyak 21.66 orang atau 54.16% dan kurang baik sebanyak 13.66 orang atau 34.16%, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup baik atas biaya pelayanan yang di terapkan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

Dari alasan yang di kemukakan di atas dan pemaparan jawaban responden bentuk tabel frekuensi dan di dukung oleh wawancara yang dilakukan oleh pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan yang dinilai dari biaya pelayanan dapat di simpulkan belum sesuai atau cukup baik.

#### 4. Produk pelayanan

Produk pelayanan dalam hal ini adalah hasil pelayanan yang di terima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

Tabel 8. Tanggapan responden pegawai tentang analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator produk pelayanan.

No	Produk pelayanan	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Ketepatan data	2	15	3	20
		10%	75%	15%	100%
2	Kerapian	15	5	-	20
		75%	25%	-	100%
	Jumlah	17	20	3	40
	Rata-rata	8.5	10	1.5	20
	Persentase	42.5%	50%	7.5%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Berdasarkan dari jawaban responden di atas tentang produk pelayanan, rata-rata responden menjawab baik sebanyak 8.5 orang atau 42.5%, kemudian cukup baik sebanyak 10 orang atau 50%, dan kurang baik sebanyak 1.5 orang atau 7.5%, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup baik atas produk pelayanan.

Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu Bapak Suardi, S.Sy ( 18 September 2014) dari segi prodek pelayanan yang di berikan pegawai untuk melayani

masyarakat akan bersifat professional dan pihak disduk capil akan terus berupaya untuk melakukan perbaikan dari segi pelayanan dan meningkatkan profesionalisme para pegawai.

Dari beberapa alasan yang di kemukakan di atas dan pemaparan jawaban responden dalam bentuk tabel frekuensi dan juga di dukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas yang di nilai dari segi produk pelayanan masih kurang efektif.

Tabel 9. Tanggapan responden masyarakat tentang analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator produk pelayanan.

No	Produk pelayanan	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Ketepatan data	2	10	28	40
		5%	25%	70%	100%
2	Kerapian	16	24	-	40
		40%	60%	-	100%
	Jumlah	18	34	28	80
	Rata-rata	9	17	14	40
	Persentase	22.55%	42.5%	35%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Berdasarkan dari jawaban responden di atas tentang produk pelayanan, rata-rata responden menjawab baik sebanyak 9 orang atau 22.5%, kemudian cukup baik sebanyak 17 orang atau 42.5%, dan kurang baik sebanyak 14 orang atau 35%, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan cukup baik atas produk pelayanan yang di berikan oleh pegawai.

Dari beberapa alasan yang di kemukakan di atas dan pemaparan jawaban responden dalam bentuk tabel frekuensi dan juga di dukung oleh hasil

wawancara yang dilakukan dengan pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas yang di nilai dari segi produk pelayanan masih kurang efektif atau cukup baik.

## 5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang di maksud di sini adalah penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

Tabel 10. Tanggapan responden pegawai tentang analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indikator sarana dan prasarana

No	Sarana dan prasarana	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Ruang tunggu	9	11	-	20
		45%	55%	-	100%
2	Fasilitas menunjang	11	9	-	20
		55%	45%	-	100%
3	Tempat parker	3	10	7	20
		15%	50%	35%	100%
4	Kebersihan toilet	8	12	-	20
		40%	60%	-	100%
	Jumlah	31	42	7	80
	Rata-rata	7.75	10.5	1.75	22
	Persentase	38.75%	52.5%	8.75%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu Bapak Suardi, S.Sy ( 18 September 2014) dari segi sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat, harapannya dapat lebih menunjang pelayanan untuk masyarakat agar dalam pelayanan masyarakat merasakan kenyamanan dalam pengurusan pelayanan KK di disduk capil kota dumai.

Tabel 11. Tanggapan responden masyarakat tentang analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator sarana dan prasarana

No	Sarana dan prasarana	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Ruang tunggu	27	10	3	40
		67.5%	25%	7.5%	100%
2	Fasilitas menunjang	2	36	2	40
		5%	90%	5%	100%
3	Tempat paker	2	15	23	40
		5%	37.5%	57.7%	100%
4	Kebersihan toilet	13	26	1	40
		32.5%	65%	2.5%	100%
Jumlah		44	87	29	160
Rata-rata		11	21.75	7.25	40
Persentase		27.16%	53.70%	18.12%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Dari beberapa alasan yang di kemukakan di atas dan pemaparan jawaban responden dalam bentuk tabel frekuensi dan di dukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di nilai dari sarana dan prasarana dapat di simpulkan cukup baik.

## 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas disini adalah kompetensi petugas pemberi pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang di butuhkan.

Tabel 12 Tanggapan responden pegawai tentang analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator kompetensi petugas pemberi pelayanan.

No	Kompetensi petugas pemberi pelayanan	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kehandalan	11	9	-	20
		55%	45%	-	100%
2	Sopan santun	12	8	-	20
		60%	40%	-	100%
3	Keadilan	6	14	-	20
		30%	70%	-	100%
4	Tidak membeda-bedakan (deskriminasi)	9	11	-	20
		45%	55%	-	100%
5	Tanggu jawab	5	12	3	20
		25%	60%	15%	100%
Jumlah		43	54	3	100
Rata-rata		8.6	10.8	0.6	20
Persentase		43%	54%	3%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Hasil wawancara dengan Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai yaitu Bapak Suardi, S.Sy ( 18 September 2014) dari segi kompetensi petugas pemberi pelayanan yang di gunakan dalam melakukan pelayanan, setiap

kegiatan hasil akhir dari proses pembuatan KK masih banyak menemui protes dari masyarakat karena pegawai masih belum dapat membuat masyarakat merasa nyaman atas pelayanan yang di berikan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai.

Tabel 13. Tanggapan responden masyarakat tentang analisis kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai di lihat dari indicator kompetensi petugas pemberi pelayanan.

No	Kompetensi petugas pemberi pelayanan	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Kehandalan	5	29	6	40
		12.5%	72.5%	15%	100%
2	Sopan santun	6	33	1	40
		15%	82.5%	2.5%	100%
3	Keadilan	12	16	12	40
		30%	40%	30%	100%
4	Tidak membeda-bedakan (deskriminasi)	4	28	8	40
		10%	70%	20%	100%
5	Tanggung jawab	11	19	10	40
		25.7%	47.5%	25%	100%
Jumlah		38	125	37	200
Rata-rata		7.6	25	7.4	40
Persentase		19%	62.5%	18.5	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Dari beberapa alasan yang di kemukakan di atas dan pemaparan jawaban responden dalam bentuk tabel rekapitulasi dan juga di dukung oleh hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan tugas yang di nilai dari kompetensi petugas

pemberi pelayanan dapat di simpulkan cukup baik.

Sehingga dari jawaban responden terhadap kualitas pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai dapat di rangkum jawaban responden dalam tabel rekapitulasi di bawah ini :

Tabel 14. Rekapitulasi responden pegawai dan masyarakat tentang analisis kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota dumai

No	Indikator penilaian	Kreteria jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1	Prosedur pelayanan	14	33	13	60
		23.33%	55%	21.66%	100%
2	Waktu penyelesaian	7	35	18	60
		11.66%	58.33%	30%	100%
3	Biaya pelayanan	11	33	16	60
		18.33%	55%	26.66%	100%
4	Produk pelayanan	17	27	16	60
		28.33%	45%	26.66%	100%
5	Sarana dan prasarana	19	32	9	60
		31.66%	53.33%	15%	100%
6	Kompetensi petugas pelayanan	16	36	8	60
		26.66%	60%	13.33%	100%
	Jumlah	84	196	80	360
	Rata-rata	14.00	32.66	13.33	60
	Persentase	23.33%	54.44%	22.22%	100%

Sumber : Olahan data, 2014

Berdasarkan observasi penulis dilapangan terhadap kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai bahwa :

1. Belum siapnya para pegawai pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan public yang baik di segala bidang fungsi pemerintah terutama fungsi pelayanan yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Kurangnya sosialisasi tentang kualitas pelayanan public oleh instansi pemerintah yang berhadapan dengan masyarakat, sehingga memperlambat reformasi birokrasi.

3. Persyaratan dan prosedur untuk memperoleh atau dalam pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat sangat sulit dan berbelit-belit.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Untuk indikator prosedur pelayanan kategori penilaian responden pegawai berada pada kategori cukup baik, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat terhadap prosedur pelayanan cukup baik. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari

- prosedur pelayanan dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup baik. Maka oleh karena itu, untuk tingkat prosedur pelayanan yang terdiri dari standar operasional prosedur, tidak berbelit-belit, dan proses antrian yang jelas maka kedepannya harus lebih diperhatikan kembali kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
2. Untuk indikator waktu penyelesaian kategori penilaian responden pegawai berada pada kategori cukup baik, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat terhadap waktu penyelesaian cukup baik. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari waktu penyelesaian dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup baik. Maka oleh karena itu, untuk tingkat waktu penyelesaian yang terdiri dari kecepatan, tepat waktu, maka kedepannya harus lebih diperhatikan kembali dan di tingkatkan waktu penyelesaian dengan tepat waktu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
  3. Untuk indikator biaya pelayanan kategori penilaian responden pegawai berada pada kategori cukup baik, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat terhadap biaya pelayanan cukup baik. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari biaya pelayanan dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup baik. Maka oleh karena itu, untuk tingkat biaya pelayanan yang terdiri dari kesesuaian biaya, transparansi biaya, dan kewajaran biaya maka kedepannya harus lebih diperhatikan dan di perjelas kembali biaya pelayanan agar masyarakat mendapat kejelasan dalam kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
  4. Untuk indikator produk pelayanan kategori penilaian responden pegawai berada pada kategori cukup baik, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat terhadap produk pelayanan cukup baik. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari produk pelayanan dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup baik. Maka oleh karena itu, untuk tingkat produk pelayanan yang terdiri dari ketepatan data, kerapian, maka kedepannya harus lebih diperhatikan kembali agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  5. Untuk indikator sarana dan prasarana kategori penilaian responden pegawai berada pada kategori cukup baik, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat terhadap sarana dan prasarana cukup baik. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi indikator dari sarana dan prasarana dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup baik. Maka oleh karena itu, untuk tingkat sarana dan prasarana yang terdiri dari ruang tunggu, fasilitas menunjang, tempat parker dan kebersihan toilet maka kedepannya harus lebih diperhatikan kembali agar masyarakat merasa nyaman dalam pengurusan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.
  6. Untuk indikator kompetensi petugas pemberi pelayanan kategori penilaian responden pegawai berada pada kategori cukup baik, dan untuk kategori penilaian responden masyarakat terhadap kompetensi petugas pemberi pelayanan cukup baik. Tetapi jika dari kedua responden digabungkan dalam tabel rekapitulasi

indikator dari kompetensi petugas pemberi pelayanan dimana pada tabel tersebut penilaian dikategorikan cukup baik. Maka oleh karena itu, untuk tingkat kompetensi petugas pemberi pelayanan yang terdiri dari kehandalan, sopan santun, keadilan, tidak membeda-bedakan (deskriminasi) dan tanggung jawab maka petugas pemberi pelayanan harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

### **Saran**

1. Sosialisasi dari pemerintah yang tinggi ke instansi pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan merumuskan kebijakan-kebijakan strategis tentang pelayanan kepada masyarakat.
2. Dalam menindak lanjuti permasalahan masyarakat seperti contohnya masih adanya masyarakat yang belum memiliki KK, maka perlu adanya sosialisasi tanpa sanksi ataupun melihat kondisi perekonomian masyarakat yang masih banyak di bawah sederhana, maka perlu adanya kegiatan pendaftaran penduduk secara keliling yang di adakan di kecamatan.
3. Dalam pemberian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai seharusnya di cantumkan SOP agar masyarakat mengetahui bagaimana prosedur yang sudah di terapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan oleh petugas pemberi pelayanan.
4. Agar pelayanan berjalan dengan baik dan tepat waktu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai maka petugas pemberi pelayanan hendaknya lebih maksimal lagi dalam melaksanakan tugasnya

agar masyarakat tidak merasa kecewa dalam waktu yang di janjikan oleh petugas pemberi pelayanan dan adanya rasa kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

5. Di lihat dari kompetensi petugas pemberi pelayanan di lihat dari kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang baik maka seharusnya petugas pemberi pelayanan di berikan pelatihan agar pelayanan yang di berikan menjadi lebih baik lagi jika belum ada perubahan maka di berikan sanksi agar pelayanan yang tadinya kurang bisa menjadi lebih baik dengan sanksi-sanksi yang di berikan oleh pimpinan.

### **DAFTAR KEPUSTAKAAN**

#### **Buku**

- Amin, Ibrahim. 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung, Mandar Maju
- Ginadjar, Kartasasmita. 2009, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung, Pustaka reka cipta.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003, *Manajemen Kinerja Sumber daya Manusia*. Yogyakarta : Andi.
- Hardiyansyah.2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber daya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hasibuan.Melayu.S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kusdi, 2009, *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta : Salemba Empat

Labolo, Muhadam. 2011, *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*, Jakarta, Rajawali Prers.

Lukman, Sampara dan Sutomo.2003, *Pelayanan Prima*, Jakarta, LAN.

Moneir, H.A.S. 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta, bumi aksara.

Ndraha, 2010, *Metodelogi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta rineka cipta.

Nawawi Ismail, 2009, *Prilaku Administrasi Negara*, Surabaya, ITS Press

Poltak Lijan Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara

Siagian.Sondang P. 2003.*Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Siswanto,HB. 2000, *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara.

Sufian, Indra, 2005.*Administrasi, Organisasi, dan Manajemen*

Sudjana, 2002. *Manajemen program pendidikan*, falah production, bandung.

Zulkifli, 2005.*Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*.Pekanbaru : UIR Press

### **Dokumentasi**

Jurnal ilmu administrasi Negara (JIANA), Vol.4, No.2, juli 2004, penerbit program studi ilmu administrasi Negara UNRI, pekanbaru.

Kepmenpan No. 63 tahun 2003.

Peraturan pemerintahan nomor 101 tahun 2000

(MENPAN) nomor 81 tahun 1993 SK menpan No.81 tahun 2009

