

**KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA  
PENDUDUK (KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK) SIAK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG  
(Studi Persepsi Masyarakat Melayu Kota Piring)**

**NASKAH PUBLIKASI**



**OLEH**

**HERMANSYAH**

**NIM : 090563201019**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA HAJI  
TANJUNGPINANG  
2013**

**KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA  
PENDUDUK (KTP) DAN KARTU KELUARGA (KK) SIAK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANJUNGPINANG  
(Studi Persepsi Masyarakat Melayu Kota Piring)**

Hermansyah  
NIM : 09056201019

---

**ABSTRACT**

*One form of services provided by the local government to the community is a population administration services. For areas Tanjungpinang, the administration of residence for people held in the Department of Population and Civil Registration Tanjungpinang. As part of work that has tasks and functions in the civil service and maintenance records for the city of Tanjungpinang is the Department of Population and Civil Registration Tanjungpinang. The purpose of this study is basically to determine the quality of service of employees in KTP (identity cards) and KK (family card) Siak at the Office of Population and Civil Registration Tanjungpinang. In this study sample consisted of 10 people where the sample collection technique using purposive sampling. Data analysis techniques used in this research is descriptive qualitative data analysis techniques. After doing research, the end result of the study stated that the Implementation Services at the Office of Population and Civil Registration Tanjungpinang Tanjungpinang there are still some things that must be considered, even though the overall dimensions are good shows, it can dilihat Ease stages of the service described by the passage through signage, processes and procedures for all maintenance of the Department of Population and Civil Registration Tanjungpinang Tanjungpinang still need to be considered for the office of Population and Civil Registration Tanjungpinang the existing signage is damaged and difficult to be understood by the people, time and cost in the delivery of services to the public must be informed employees in accordance with applicable regulations, but in fact people often do not get the certainty of time and cost certainty as outlined in the details and clearly informed by the employees.*

*Keywords: Quality Service*

**A. Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Perundang-undangan. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh

tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Karena itulah perlunya pelayanan bagi masyarakat yang merupakan suatu tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat dan sebagai alat pemuas bagi masyarakat dan juga melaksanakan dan menjalankan Pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat pada dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui surat pembaca maupun media lainnya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berhasilnya pembangunan memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Pelayanan pada hakekatnya bukan hal yang berdiri sendiri, seperti pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) saja, namun dapat juga dikatakan dalam arti teknis dan administrasi. Misalnya dalam suatu pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan ini sering menjadi suatu hal yang utama yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi, karena itu dalam hal ini mereka harus benar-benar mampu bagaimana memberikan kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Untuk daerah Kota Tanjungpinang, pelaksanaan administrasi kependudukan bagi masyarakat dilaksanakan

pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Adapun Bagian kerja yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pelayanan dan pengelolaan catatan sipil bagi masyarakat kota Tanjungpinang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Agar pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang ini dapat terlaksana dengan baik, tentu perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi, prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta harus ditunjang oleh sumber daya manusia atau pegawai yang memiliki kemampuan kerja tinggi untuk melaksanakan hal tersebut, baik itu ketersediaan pegawai, peralatan kerja, komunikasi kerja, keterampilan pegawai dalam pelaksanaan kerja maupun pengetahuan pegawai terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Hal ini ditujukan agar pelaksanaan pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan yang diberikan tersebut betul-betul dapat terlaksana dengan baik dan optimal sehingga kondisi ini dapat memuaskan masyarakat yang memerlukan pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan, sikap petugas yang sopan dan mampu menimbulkan kepercayaan pelanggan dan kejelasan informasi yang disampaikan.

Berdasarkan pengamatan sementara terkait dengan Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan KTP dan KK Siak Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, ditemukan adanya beberapa gejala-gejala diantaranya, yaitu:

- a. Dalam pengelolaan pembuatan KTP dan KK Siak, beberapa pegawai belum dapat memberikan pelayanan yang baik hal ini dapat menghambat pemberian pelayanan yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seperti masih adanya kesalahan kerja seperti pengetikan, penomoran dan dalam penyimpanan berkas permohonan masyarakat, yang dilakukan pegawai Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Hal ini tentu berdampak terhadap kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

- b. Masih adanya keterlambatan pengurusan KTP dan KK siak yang mana masyarakat masih harus menunggu waktu berminggu-minggu untuk mendapatkan KTP dan KK siak tersebut.

## **B. Permasalahan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik harus meningkatkan pelayanan yang selama ini dinilai oleh masyarakat belum optimal hal ini dapat diketahui dengan adanya gejala permasalahan yang sudah dituangkan pada latar belakang.

Sehingga yang menjadi pokok permasalahan dari penelitian ini adalah :  
“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) Dan KK (Kartu Keluarga) Siak Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang?”

## **C. Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Mengetahui kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) Dan KK (Kartu Keluarga) Siak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.
2. Mengetahui hambatan yang dihadapi pegawai dalam Pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) Dan KK (Kartu Keluarga) Siak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian Deskriptif. Menurut Moleong (2006 : 6) deskriptif adalah data dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik.

### **2. Lokasi Penelitian**

Yang menjadi lokasi penelitian penulis adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. Alasan dipilihnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sebagai lokasi penelitian karena adanya gejala-gejala yang berdampak dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP dan KK Siak yang telah di paparkan pada latar belakang.

### **3. Informan**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan *informan* untuk memperoleh berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. *Informan* penelitian ini meliputi *informan* kunci (*key informan*) dan *informan* biasa. Adapun yang menjadi *informan* kunci (*key informan*) dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang sedangkan yang menjadi *informan* biasa yaitu beberapa orang masyarakat khususnya RT dan RW Melayu Kota Piring yang dalam catatan kunjungan selalu datang dan berhubungan langsung untuk mengurus administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang nantinya dapat memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan pegawai tersebut yaitu sebanyak 10 orang. Terdiri dari

6 orang RT, 1 orang RW dan 3 orang masyarakat.

#### **4. Sumber Data**

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

Yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data ini diperoleh dari informan meliputi data mengenai Pelayanan Pembuatan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, serta hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.

##### **b. Data Sekunder**

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah dalam bentuk publikasi, seperti data lokasi penelitian, gambaran umum, sarana dan prasarana, penjabaran tugas pokok, struktur organisasi, sejarah singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

##### **a. Wawancara**

Teknik pengumpulan data dengan cara berhadapan langsung / tatap muka antara peneliti dengan informan. Menurut Arikunto (2006 : 145), wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara yang digunakan oleh peneliti untuk mencari data tentang variabel latar belakang seseorang yang dilakukan dengan daftar pertanyaan. Adapun alat pengumpulan datanya berupa pedoman wawancara.

## **b. Observasi**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengamati secara langsung gejala-gejala atau masalah yang ada di lapangan. Disini penulis juga sebagai partisipan yakni penulis merupakan bagian kelompok dan kelompok yang ditelitinya dan merupakan bagian yang integral dari situasi yang dipelajarinya sehingga kehadiran penulis tidak mempengaruhi situasi yang ditelitinya. Adapun alat pengumpulan data yang digunakan berupa catatan harian dan daftar *check list*.

## **E. Teknik Analisa Data**

Dalam rangka memberikan gambaran yang jelas, logis dan akurat mengenai hasil pengumpulan data, data yang diperoleh dihimpun menurut jenis dan kelompoknya dan analisis data yang dilakukan dengan cara deskriptif kualitatif, yaitu mengemukakan masalah menurut apa adanya. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

## **F. Konsep Teori**

### **1. Kualitas**

Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Misalnya penggunaan waktu relatif cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relatif cepat dan kualitas pekerjaan. Hal ini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektifitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang aktifitas pelayanan. Tjiptono (2000:54) menyebutkan bahwa “kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan”.

Menurut Ibrahim (2008:22) Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat).



Dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Mangkunegara (2000 : 67) memberikan definisi kualitas pelayanan adalah standar tingkat pelayanan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan pelayanan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dan pihak yang dilayani merasa puas dan memberikan respon positif.

Menurut pengertian di atas, bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan. Misalnya kualitas pelayanan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, berarti ukurannya adalah besarnya perbandingan antara output dengan input, relatif rendahnya jumlah jam kerja digunakan, tetapi hasilnya sesuai yang direncanakan dan kecepatan menyelesaikan pekerjaan sesuai yang ditargetkan, tetapi hasilnya memenuhi syarat, sedangkan standar ukuran kualitas pelayanan bagi masyarakat, berarti masyarakat merasa puas atas layanan yang diberikan atau diterima dan juga adanya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kemudian ada beberapa ciri-ciri pelayanan yang berkualitas yang harus dimiliki oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan Menpan berdasarkan keputusan Nomor 81 tahun 1993 (dalam Syukri:12-14) meliputi :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan Kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan
8. Ketepatan waktu

Dengan demikian tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam konteks desentralisasi ini, pelayanan publik pemerintah

daerah seharusnya menjadi lebih baik jika selalu berfokus pada kepentingan dan berfokus kepada kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Dari beberapa hal tersebut diatas jelas dipaparkan hal-hal yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Jika dihubungkan dengan administrasi publik pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

## **2. Pelayanan**

Pelayanan umum hendaknya sejalan dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada hubungan dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Paradigma rakyat pelayan pemerintah dewasa ini telah berubah menjadi pemerintah pelayan masyarakat. Perubahan ini terjadi karena perkembangan dari pemikiran manusia modern.

Istilah pelayanan mengandung dua hal pokok yang menjadi pengertiannya, yaitu melayani dan dilayani. Pelayanan dipahami sebagai aktivitas atau kegiatan untuk memberikan bantuan dalam menyiapkan, mengurus, dan membuat jadi suatu hal

yang menjadi keperluan dari kebutuhan seseorang. Menurut Moenir (2006:11) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kemudian dijelaskan lebih lanjut kriteria pelayanan menurut Moenir (2006:41-44) :

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

Berdasarkan kriteria pelayanan menurut Moenir, pelayanan yang diberikan harus menjadi sesuatu yang mudah, bukan sebaliknya sulit. Sebagaimana kita ketahui bahwa banyak pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dipersulit, padahal prosedurnya sangatlah mudah. Dan banyak masyarakat sebagai yang dilayani mendapatkan perlakuan yang tidak wajar, pilih kasih yang dikarenakan memiliki kedekatan dengan yang melayani dan lain sebagainya.

Lebih lanjut tentang pemahaman pelayanan dijelaskan Fitzsimmons (Inu Kencana 2003: 116) yang mengatakan bahwa "*Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired*". Maksudnya adalah rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons diatas, disimpulkan bahwa dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi, bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sehingga pelayanan haruslah dapat memuaskan orang yang dilayani.

Didalam pemberian pelayanan juga harus memperhatikan kepentingan orang banyak yakni lebih mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan. Berdasarkan pendapat Moenir (2006:10) kepentingan umum adalah :

“suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak/ masyarakat itu”.

Widodo (2001:269) menyatakan pelayanan merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Oleh karena itu pelayanan publik (*publik service*) oleh birokrasi publik harus dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Sedangkan Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan itu merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mengacu dari pendapat tersebut, maka bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari tugas dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah, instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah non departemen, Sekretariat lembaga tinggi dan tinggi negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.

Unit Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada pemberi pelayanan publik, sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah

yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan penerima pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Menurut Sedarmayanti (2000:193) hakekat dari pelayanan adalah:

- (a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pegawai dalam bidang pelayanan.
- (b) Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan tersebut dapat diselenggarakan secara berdaya guna.
- (c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan pendapat Sedarmayanti tersebut di atas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pelayanan itu merupakan peningkatan dari pegawai dalam pemberian pelayanan kepada para masyarakat, sehingga sistem kerja, peralatan dan prasarana yang telah ada atau dimiliki organisasi tersebut sebagai penyedia pelayanan dapat diberdayakan untuk memberikan pelayanan kepada para masyarakat.

Moenir (2006:88) mengemukakan bahwa, faktor-faktor pendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, yaitu:

1. Faktor kesadaran dari pimpinan dan pegawai yang berada dalam bagian pelayanan tersebut.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan dalam pekerjaan tersebut.
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang mungkin berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor keterampilan pegawai.
5. Faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas.
6. Faktor pendapatan pegawai

Menurut Zethaml dalam Sedarmayanti (2004:90-91) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat dengan beberapa indikator, yaitu:

1. Penampilan fasilitas fisik (*Tangibles*).  
Yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki organisasi dalam menunjang pelaksanaan yang diberikan, penampilan fasilitas fisik ini terdiri dari peralatan, personil dan komunikasi kerja.
2. Keandalan (*Reliability*).  
Yaitu kemampuan dari unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat.

3. Tanggapan (*Responsiveness*).  
Adalah kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. Pengetahuan dan keterampilan (*Competency*).  
Yaitu pengetahuan dan keterampilan yang baik dari para pegawai sebagai pemberi jasa pelayanan kepada masyarakat yang dilayani.
5. Prilaku (*Courtesy*).  
Yaitu sikap dan prilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi dengan konsumen.
6. Kejujuran (*Credibility*).  
Adalah sikap jujur dalam setiap upaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
7. Keamanan (*Security*).  
Yaitu jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai resiko dan bahaya.
8. Kemudahan hubungan (*Access*).  
Yaitu terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak atau hubungan serta pendekatan dengan masyarakat yang akan dilayani.
9. Komunikasi (*Communications*).  
Adalah kemaun pemberi jasa pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi baru pada konsumen.
10. Mengerti kebutuhan pelanggan (*Understanding the customer*).  
Adalah melakukan upaya-upaya untuk lebih memahami kebutuhan atau keinginan yang dari masyarakat.

Menurut Sedarmayanti (2004:79) ukuran pelayanan pada masyarakat dapat dilihat dengan indikator, yaitu :

1. Fasilitas dan peralatan fisik
2. Perhatian
3. Bantuan tepat pada waktunya
4. Keyakinan pengetahuan tenaga kerja (pegawai) dan
5. Kinerja yang dapat diandalkan dan tepat

Mengacu kepada pendapat tersebut, bahwa pelayanan yang diberikan pada masyarakat itu pada dasarnya dapat dilihat dari berbagai aspek, diantaranya peralatan, personal, kemampuan pegawai, prilaku pegawai, komunikasi yang baik dan tepat waktu, yang mana kesemuanya itu merupakan kewajiban atau tanggung jawab dari organisasi dalam menyediakannya untuk membantu kelancaran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **G. Pembahasan**

Dalam pelaksanaan pelayanan tidak hanya berhubungan dengan sarana dan prasarana yang memadai, melainkan yang lebih penting adalah unsur manusia yang memberikan pelayanan. Tuntutan terhadap pelayanan yang baik adalah bagaimana bentuk dari pelayanan serta memberikan kontribusi bagi organisasi tersebut. Dengan hasil pelayanan yang baik, yang telah diberikan kepada masyarakat, dalam artian sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan. Maka dengan harapan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan tersebut akan merasa puas, dari pelayanan yang diberikan. Hal ini diharapkan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dalam era otonomi daerah saat sekarang ini, dalam di tuntut untuk mampu memberikan suatu bentuk pelayanan publik yang baik, cepat dan berkualitas serta maksimal kepada masyarakat. Untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dapat dilihat dari beberapa dimensi yang dikembangkan menjadi suatu pedoman wawancara guna menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan, hal ini dapat dilihat dari :

### **1. Transparansi**

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti. kemudahan tahapan pelayanan dalam pengurusan KK dan KTP yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Kota Tanjungpinang kepada masyarakat yang dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan pengurusan yang meliputi prosedur pelayanan sehingga mudah dimengerti.

Dari jawaban seluruh informan diatas dan hasil observasi yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa untuk prosedur dan persyaratan yang ada sudah sesuai dengan aturan yang berlaku, dalam setiap pengurusan selalu memiliki peraturan

yang sama. Misalnya dalam pembuatan KTP, pembuatan e-KTP semua sudah ada persyaratan dan prosedur kerjanya sehingga jika masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang diinginkan hendaknya masyarakat juga harus mengikuti persyaratan yang ada.

## **2. Akuntabilitas**

Pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Kota Tanjungpinang dilihat dari persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan pelayanan. Selain itu prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

Dari hasil observasi diatas dan dari hasil wawancara dengan sepuluh informan berikut dengan key informan dapat diambil kesimpulan bahwa untuk akuntabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang mengenai kepastian waktu dan biaya haruslah menjadi perhatian karena belum berjalan baik. Seperti membuat papan persyaratan, alur prosedur yang berisi biaya dan waktu penyelesaian setiap pengurusan. Jika terjadi keterlambatan terhadap penyelesaian maka haruslah diinformasikan terlebih dahulu. Begitu juga dengan biaya jika ada perubahan dengan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat maka harus terlebih dahulu dijelaskan kepada masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang.

## **3. Kondisional**

Pelayanan yang diberikan sesuai kondisi dan kemampuan pegawai Dinas



Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dan masyarakat dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. Kemampuan pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang serta mengacu dari tanggapan para informan dan key informan tersebut dan dari pengamatan yang dilakukan, maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa untuk tindakan dalam menghadapi keluhan masyarakat sudah baik. Ini dapat dilihat jika masyarakat mengeluhkan sesuatu misalnya persyaratan yang berbelit belit, atau tidak pahamnya masyarakat terhadap prosedur yang ada dan lain sebagainya selalu langsung ditanggapi dengan baik. Jika ada masalah yang tidak dapat teratasi biasanya pegawai akan mencatatnya dan mengadukan ke atasan yang lebih tinggi dan berwenang untuk menyelesaikannya.

#### **4. Partisipatif**

Partisipatif adalah pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi masyarakat, kebutuhan serta harapan masyarakat.

Dari seluruh wawancara yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa untuk pelayanan partisipatif, dinas kependudukan harus lebih meningkatkannya kembali, dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu tugas pokok yang harus dilakukan oleh birokrasi, yakni menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. Sebagai warga negara, setiap individu mempunyai hak yang sama untuk menerima pelayanan dari birokrasi dan pemenuhan terhadap kebutuhannya.

## **5. Kesamaan Hak**

Pelayanan yang diberikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang tidak melakukan diskriminasi kepada masyarakat dilihat dari aspek apapun khususnya ras, agama, golongan, suku status sosial dan lain yang diberikan.

Dari hasil keseluruhan wawancara dan observasi diatas dapat dilihat bahwa untuk kesamaan hak sudah berjalan dengan baik. semua masyarakat dengan berbagai macam pengurusan sudah dilayani dengan baik. tanpa melihat status sosial, pekerjaan. Sedapat mungkin pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang akan membantu. Hanya saja untuk sistem antrian yang kembali harus diperhatikan. Harus ada pembenahan dan solusi dari hal tersebut agar pegawai merasa nyaman saat mengantri tanpa merasa pegawai tidak adil dan pilih kasih.

## **6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik.

Dari hasil wawancara dengan seluruh informan diatas dapat ditarik kesimpulan hak dan kewajiban pengguna layanan masih belum baik. masyarakat wajib mengetahui tentang informasi baik dari segi biaya dan waktu. dan Dinas Kependudukan wajib memberikan informasi secara terbuka kepada masyarakat.

## **H. Penutup**

### **1. Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini, yaitu Pelaksanaan Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Kota Tanjungpinang masih belum baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Dilihat dari dimensi yang diantaranya :

- a. Transparansi, dengan indikator sebagai berikut : Kemudahan tahapan pelayanan yang dijelaskan melalui bagian-bagian melalui papan petunjuk, proses dan tata cara segala pengurusan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Kota Tanjungpinang masih perlu diperhatikan karena pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang ini papan petunjuk yang ada sudah rusak dan sulit dipahami oleh masyarakat, Kesederhanaan prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan hanya saja karena tidak transparan dan tidak dipublikasikan maka masyarakat mengalami kesulitan dalam melihat prosedur, tata cara, dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.
- b. Akuntabilitas juga harus menjadi perhatian bagi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara : Persyaratan teknis Persyaratan teknis dan administrasi harus jelas ini dapat dilihat dari waktu dan biaya dalam pelaksanaan pelayanan harus diinformasikan pegawai kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku tetapi pada kenyataannya masyarakat sering tidak mendapatkan kepastian waktu serta kepastian biaya yang dituangkan dalam rincian-rincian dan diberitahukan secara jelas oleh para pegawai.
- c. Kondisional yang berjalan sudah baik karena para pegawai sudah mampu melayani masyarakat dengan mendengarkan keluhan serta mencarikan solusi.

- d. Partisipatif, dinas kependudukan harus lebih meningkatkannya kembali, dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu tugas pokok yang harus dilakukan oleh birokrasi, yakni menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. Sebagai warga negara, setiap individu mempunyai hak yang sama untuk menerima pelayanan dari birokrasi dan pemenuhan terhadap kebutuhannya.
- e. Kesamaan hak juga sudah berjalan dengan baik para pegawai melayani masyarakat tanpa pilih kasih. Hanya saja dalam antrian perlu dibenahi karena masalah yang kerap timbul adalah pegawai tidak mengetahui siapa yang akan dilayani duluan karena tidak ada sistem antrian sehingga masyarakat menilai bahwa pegawai pilih kasih dan tidak memperhatikan siapa yang datang lebih dulu.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban ada yang perlu diperhatikan dari indikator pertama yaitu : Hak pemberi layanan seperti membuat peraturan-peraturan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang sesuai dengan kondisi, memperoleh perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang Kota Tanjungpinang sudah berjalan dengan baik, begitu juga dalam memberikan informasi pelayanan kepada pengguna layanan, tetapi melayani sesuai standar menjadi salah satu poin untuk diperbaiki karena pegawai bekerja terkadang tidak sesuai dengan standar yang ada seperti tidak memakai tanda pengenal, tidak memakai baju seragam, menegur pengguna layanan yang tidak menaati ketentuan pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik oleh para pegawai, Hak pengguna layanan masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang

belum dapat memberikan kepastian biaya serta perkiraan berapa biaya yang dibutuhkan saat masyarakat memperoleh pelayanan.

## **2. Saran**

1. Perlu adanya papan alur yang berisi prosedur pelayanan yang di publikasikan ditempat-tempat bagian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang agar masyarakat tidak kesulitan dan tidak bertanya berulang kali kepada pegawai.
2. Perlunya perbaikan sarana dan prasana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, menambah tempat duduk didalam ruang tunggu serta membenahi sistem antrian untuk masyarakat agar dapat didahulukan siapa yang datang lebih awal tanpa terkesan pilih kasih karena pegawai tidak mengetahui siapa dari masyarakat yang datang lebih dahulu.
3. Seluruh pegawai hendaknya bekerja sesuai dengan standar yang ada yaitu melayani masyarakat dengan baik dengan bahasa yang baik, berpakaian rapi dan lengkap sehingga masyarakat mudah mengenali.
4. Harusnya ada dibuat papan berisi peraturan kepastian waktu dan biaya terhadap setiap pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dwiyanto. Agus. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta : PSKK-UGM. Cetakan Pertama.
- Ibrahim. Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implemtasinya*, Bandung : CV. Mandar Maju
- Irawan, Soehartono. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Inu Kencana. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : PT. Rafika Aditama.
- Lukman, Sampara. 2003. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : PT. Rama Press.
- Mangkunegara, Anwar prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Lingkungan*, Bandung : Mandar Maju.
- .....,2004. *Good Government (Kepemerintahan yang baik)*, Bandung : Penerbit CV. Mandar Maju Bandung, Edisi 2.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2009. “*Metode Penelitian Administrasi*” bandung: Alfabeta
- Syukri, Agus Fanar. *Standar Pelayanan Publik Pemda*
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta. Andi
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2008. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

## DOKUMEN

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik