

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

Arif Andriansyah

STPMD “APMD” Yogyakarta

Email: arifandriansyahptrkampar@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima
Diterima dalam bentuk revisi
Diterima dalam bentuk revisi

Keyword:

Quality; Administrative Services; Population and Civil Registration Service.

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of population administration services in the population and civil registration services of Kampar district, which includes services for making ID cards, KK, deeds and so on. There are several problems related to the quality of population administration services at the population and civil registration service of Kampar Regency, which includes services for making ID cards, KK, deeds and so on. There are several problems related to the quality of population administration services. Researchers see from the aspect of facilities and infrastructure it is still not optimal, it can be seen from the condition of the service office it seems that it seems poorly maintained. feel uncomfortable when doing services directly. The research method used by the researchers is descriptive qualitative. Data collection techniques used by researchers are observation, interviews, and documentation. The informants in this study were the Head of the Service, the Secretary, the Head of the Population Service, the Head of the Population Service and the community as service users themselves so that the number of informants in this study amounted to 6 people. The results of this study indicate that the quality of population administration services at the Department of Population and Civil Registration of Kampar Regency is quite good. It can be seen from the service officers who are dressed according to the existing SOP, service officers are always responsive in responding to various complaints from the community and officers always guide people who do not understand how to managing population documents, timeliness of completion of population documents is in accordance with existing SOPs and the attitude of officers in providing services to friendly communities. Constraints in improving the quality of population administration services include natural conditions, area size and limited internet networks in several villages and sub-districts as well as inadequate facilities and infrastructure to support services.

ABSTRAK

How to cite:

Arif Andriansyah (2021) Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Jurnal Syntax Transformation* 2(4). https://doi.org/10.46799/jurnal_syntax_transformation.v2i3

E-ISSN:

2721-2769

Published by:

Ridwan Institute

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Kampar, yang meliputi pelayanan pembuatan KTP, KK, perbuatan dan sebagainya. Terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melihat dari aspek sarana dan prasarana masih belum maksimal terlihat dari kondisi kantor pelayanan nampaknya kurang terawat terlihat dari beberapa atap-atap bangunan kantor pelayanan masih banyak yang rusak ditambah lagi dengan masih kurangnya kursi diruang tunggu pelayanan atau dibeberapa sudut ruangan pelayanan, hal tersebut membuat masyarakat merasa kurang nyaman saat melakukan pelayanan secara langsung. Metode penelitian yang digunakan oleh para peneliti adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Dinas Kependudukan, Kepala Dinas Kependudukan dan masyarakat sebagai pengguna jasa itu sendiri sehingga jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup baik terlihat dari Petugas pelayanan sudah berpakaian sesuai dengan SOP yang ada, petugas pelayanan selalu responsif dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat dan petugas selalu membimbing masyarakat yang tidak mengerti cara mengurus dokumen kependudukan, ketepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan sudah sesuai dengan SOP yang ada dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah. Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan meliputi kondisi alam, luas wilayah dan keterbatasan jaringan internet di beberapa desa dan kecamatan serta sarana dan prasarana yang tidak memadai untuk menunjang pelayanan.

Kata Kunci:

Kualitas; Layanan Administratif; Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pendahuluan

Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Undang - Undang Nomor 24, 2013). Pelayanan di sektor Administrasi Kependudukan diantaranya adalah penerbitan kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran, akta nikah dan akta kematian.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 63 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan jenis dokumen kependudukan meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, KTP-el, Surat Keterangan Kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil. Surat Keterangan Kependudukan sebagaimana dimaksud pada Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 63 Ayat (1) huruf d meliputi Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri, Surat Keterangan

Datang Dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Lahir Mati, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak dan Surat Keterangan Pencatatan Sipil.

Pelayanan merupakan suatu tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Hal ini terjadi komunikasi antara kedua pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadi interaksi. (Puspitosari et al., 2011)

pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Indonesia & Negara, 2014). Pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. (Rohman, 2010). Ruang lingkup pelayanan publik meliputi, pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrative yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sector strategis lainnya (Negara & Birokrasi, 2009).

Unsur-unsur pelayanan publik terdiri dari sistem, prosedur dan metode, personil, sarana dan prasarana dan masyarakat sebagai pelanggan (Moenir, 2010). Jenis-jenis kegiatan

pelayanan umum atau publik antara lain: (1) Pelayanan Administratif, misalnya kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte kematian, surat izin mengemudi (SIM), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor dan lain sebagainya, (2) Pelayanan Barang, misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon. (3) Pelayanan Jasa, misalnya pedidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya (Permana, 2015).

Ada enam faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu: Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, Faktor Organisasi, Faktor Pendapatan, Faktor Keterampilan dan Kemampuan, dan Faktor Sarana dan Prsarana (Moenir, 2010). Dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan yaitu, Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban (Sinambela, 2019). Ada tujuh dimensi penilaian kualitas pelayanan publik yaitu kesederhaan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelaksanaan pelayanan, mutu produk pelayanan, tingkat professional petugas, tertib pengelolaan administrasi dan sarana prasarana pelayanan. (Rina Agustina, 2015). Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dukumen kependudukan, pelayanan yang sama, perlindungan atas pribadi, kepastian hukum, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dang anti rugi dalam pemulihan nama baik akibat sebagai kesalahan dalam input data. (Lestari et al., 2020).

Kata kualitas memiliki banyak defines yang berbeda dan bervariasi , mulai dari definisi yang konvesional hingga yang strategis, definisi konvesional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari sutau produk seperti Performance (kinerja), reability (keandalan), ease of use, estetika dsb. Sedangkan dalam

definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (Sinambela, 2019).

Menurut Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018) Dalam mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati). Pada dimensi *Tangible* indikatornya yaitu penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu pelayanan. Pada dimensi *Reliability* indikatornya yaitu, kecermatan petugas dalam melayani, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas pelayanan, keahlian petugas. Pada dimensi *Responsiviness* indikatornya yaitu, pelayanan yang cepat, pelayanan tepat, pelayanan yang cermat, waktu yang tepat, semua keluhan direspon petugas. Pada dimensi *Assurance* indikatornya yaitu, jaminan waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, jaminan kepastian dalam pelayanan. Pada dimensi *Emphaty* indikatornya yaitu, mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, petugas menghargai setiap pelanggan.

Kualitas pelayanan administrasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat melalui transparansi pelayanan dalam hal informasi sangat dibutuhkan oleh masyarakat setempat, mulai dari prosedur pengurusan sampai dengan informasi lainnya meliputi informasi lewat website atau dalam bentuk pengumuman lainnya sehingga dapat diketahui masyarakat secara umum. (Mosso et al., 2018). Ada 4 hambatan masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan yaitu kesadaran masyarakat

masih rendah, kerumitan prosedur pelayanan, keterbatasan akses ke kantor pemerintahan dan faktor biaya. (Melinda Tuju, 2017). Pentingnya sosialisasi kepada penduduk tentang administrasi kependudukan harus lebih ditingkatkan lagi terutama di desa-desa dari kecamatan yang terdapat dipelosok, sosialisasi harus diberikan secara berkala agar masyarakat lebih mengerti fungsinya KTP dan dokumen-dokumen administrasi kependudukan lainnya. (Jarnawansyah, 2019). Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk menciptakan kompetensi yang mumpuni dari petugas pelayanan, maka dibutuhkan suatu pelatihan agar pengetahuan, keahlian, sikap, keterampilan dan perilaku petugas pelayanan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan. (Septiana Niniek, Sri Suwitri, 2015). Mestinya pemerintah daerah dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil berfikir bagaimana upaya-upaya dalam mewujudkan bagaimana upaya-upaya dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pada lingkup Disdukcapil. Pemerintah seharusnya melakukan pelayanan yang sepenuh hati dan menyentun pada masyarakat, sebab akan membantu kita sebagai aparatur sipil negara untuk menyehatkan waktu memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan mereka. (Sukur Suleman, 2019).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Peneliti melihat dari aspek sarana dan prasarana masih belum maksimal terlihat dari kondisi kantor pelayanan nampaknya kurang terawat terlihat dari beberapa atap-atap bangunan kantor pelayanan masih banyak

yang rusak ditambah lagi dengan masih kurangnya kursi diruang tunggu pelayanan atau dibeberapa sudut ruangan pelayanan, hal tersebut membuat masyarakat merasa kurang nyaman saat melakukan pelayanan secara langsung. Dari aspek ketepatan waktu penyelesaiannya pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kelahiran dan Akta Kematian masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan terkait dengan waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan SOP yang ada yang disebabkan jaringan internet yang kurang bagus dikantor pelayanan. Selain itu permasalahannya selanjutnya terkait dengan pelayanan dokumen kependudukan disaat Pandemi Covid-19 ini, memang pelayanan secara online/daring sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat saat melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan (KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kelahiran dan Akta Kematian) ternyata fakta dilapangan peneliti melihat bahwasanya masih banyak warga masyarakat yang masih belum memahami tentang bagaimana melakukan pengurusan dokukumen kependudukan (KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kelahiran dan Akta Kematian) secara online/daring ini dikarenakan masih belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar kepada warga masyarakat dibeberapa desa yang ada di Kabupaten Kampar. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang pelayanan secara online ini, sehingga membuat tidak optimalnya pelayanan secara online ini. Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat dengan cara memberitahukan melalui media sosial atau iklan ditelevisi atau bias juga memberitahukan kepada pihak kecamatan dan desa agar menginfokan

kepada masyarakat terkait dengan pelayanan berbasis online ini. Berikut ada beberapa jurnal penelitian sejenis yang peneliti buat untuk perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saya akan lakukan:

1. Menurut (Abdussamad, 2019). Judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Permasalahan yaitu masih banyak kekurangan dari segi alat pendukung pelayanan seperti alat bantu pembuatan KTP-el yaitu kamera hanya berjumlah 1 saja dan mesin cetak KTP-el hanya berjumlah 2 buah sehingga membuat tidak efektif dan efisien dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Sehingga solusinya adalah dengan menambah unit pendukung pelayanan kepada masyarakat, dengan menambah lagi jumlah kamera serta menambah alat cetak KTP-el sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Sedangkan dalam penelitian saya terkait kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, permasalahan nya juga terletak pada jumlah alat pendukung pelayanan yang masih kurang seperti alat cetak KTP-el yang unitnya nya masih terbatas, kamera perekaman KTP-el yang masih minim serta mobil operasional pelayanan hanya 1 saja sehingga membuat pelayanan diluar kantor pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien. Serta masih banyak lagi keterbatasan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di dinas kpendudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar
2. Menurut (Herlina, 2015). Dengan judul penelitian “ Kinerja Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan”. Permasalahannya yaitu masih banyak

sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai, terlihat dari ruang tunggu pelayanan yang kurang memadai serta sarana pendukung seperti toilet jumlah unitnya terbatas dan tidak adanya papan informasi terkait standar pelayanan yang ada di kantor pelayanan. hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kabupaten Kotabaru. Sedangkan dalam penelitian saya tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, permasalahan juga dari sarana dan prasarana pelayanan masih belum memadai sehingga masih banyak keterbatasan di kantor pelayanan, seperti masih kurangnya toilet yang disediakan serta kursi yang disediakan masih sangat kurang dan berbeda dengan penelitian diatas, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah ada papan informasi di setiap loket pelayanan serta prosedur maupun alur pelayanan sudah ada papan informasinya.

3. Menurut (Mosso et al., 2018). Dengan judul penelitian "Kualitas Pelayanan administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat". Permasalahannya adalah prosedur pelayanan yang dijalankan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur

(SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kinerja ASN dalam hal kompetensi atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai. Sehingga solusinya yaitu SOP yang ada harus jelas dan sesuai dengan kesepakatan bersama, sehingga masyarakat tidak merasa bingung terkait dengan informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan di kantor pelayanan. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan masih ada kendala karena ada kekurangan pegawai hanya banyak tenaga honorer yang dibagikan operator guna melayani kebutuhan masyarakat bahkan secara prima kepada masyarakat, sarana dan prasarana kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Maksimal tetapi masih ada kekurangan peralatan dilihat dari sudut pandang kerja aparatur sesuai dengan Tupoksi yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat sehingga dapat melayani kebutuhan masyarakat. Sedangkan dalam penelitian saya informasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah sesuai dan jelas akan tetapi masih ada masyarakat dipelosok desa yang tidak mengetahui prosedur pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan kurangnya sosialisasinya dilakukan dinas terkait. Dengan demikian, dapat peneliti menyimpulkan, bahwa penelitian yang dilakukan adalah pembaruan dari penelitian sebelumnya, ada berbagai permasalahan contohnya dalam proses pelayanan masih terdapat waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang tidak sesuai dengan SOP yang berlaku serta masih banyak sarana dan prasarana pendukung pelayanan seperti komputer, mesin cetak yang jumlahnya terbatas yang menyebabkan pelayanan

tidak maksimal dan kondisi ruang tunggu pelayanan masih belum memadai seperti kurangnya kursi serta fasilitas pendukung lainnya masih kurang. Dengan berbagai permasalahan yang ada peneliti sangat tertarik melakukan penelitian terkait dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Sehingga dengan dilakukan penelitian ini akan membuat pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar kedepannya menjadi lebih baik dari yang sebelumnya sehingga membuat masyarakat lebih bersemangat dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan di kantor pelayanan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan Masyarakat yang lagi melakukan pelayanan di kantor pelayanan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara yaitu observasi, interview (wawancara) dan Dokumentasi. Analisa data dalam penelitian ini terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten darisegi Petugas pelayanan sudah berpakaian sesuai dengan SOP yang ada dan layanan lainnya memberikan kemudahan kepada masyarakat dan keamanan di sekitar kantor pelayanan telah memberikan rasa aman bagi masyarakat, petugas pelayanan

selalu responsif dalam menanggapi berbagai keluhan masyarakat dan petugas selalu membimbing masyarakat yang tidak mengerti cara mengurus dokumen kependudukan, ketepatan waktu penyelesaian dokumen kependudukan sudah sesuai dengan SOP yang ada dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah dan sopan serta petugas pelayanan tidak membedakan antara masyarakat yang memberikan pelayanan

Hasil Penelitian dalam penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, dilihat dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

1. *Tangible*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) yang mencakup beberapa aspek seperti bagaimana Penampilan Petugas, Sarana dan Prasarana Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Keamanan Lingkungan dan Kedisiplinan Pegawai Peneliti Menyimpulkan bahwa Penampilan Petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dan cara berpenampilannya sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, dari segi Sarana dan Prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar harus ditingkatkan lagi dengan cara memperbaiki atau merenovasi gedung-gedung yang sedikit rusak serta diperbanyak lagi ruang tunggu untuk masyarakat yang sedang menunggu giliran pelayanan, dari segi Kualitas Pelayanan, pelayanan bersipat online memberikan kemudahan bagi masyarakat, dari segi keamanan sudah memberikan rasa aman kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, dan dari segi Penampilan Pegawai sudah cukup baik hal ini

dibuktikan dengan pegawai sudah tepat waktu hadir pada saat bekerja dan pegawai juga selalu bersikap ramah kepada masyarakat.

2. *Reliability*

Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mencakup beberapa aspek seperti Produk Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), Ketelitian Pegawai maupun Kecermatan Pegawai serta Kemampuan Pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Peneliti menyimpulkan bahwa bahwa produk pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dibagi menjadi 2 kategori. yaitu Administrasi Kependudukan dan Administrasi Pencatatan Sipil. Pelayanan Administrasi Kependudukan terdiri KK, KTP-el sedangkan untuk Pelayanan Administrasi Pencatatan Sipil terdiri dari Akte. Dari segi SOP (standar operasional Prosedur) sudah jelas dan telah ditetapkan oleh KemenpanRB dan itu semua sudah ada dokumennya. Dari segi ketelitian maupun kecermatan pegawai latar belakang pendidikan pegawai tidak menjadi persoalan akan tetapi keahlian dan keterampilan pegawai menjadi hal penting terciptanya pelayanan yang memuaskan kepada pengguna layanan dan dari segi kemampuan, pegawai maupun operator di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah sangat terampil dalam menggunakan berbagai alat bantu pelayanan seperti komputer, printer dan lain-lain dan hampir semua pekerjaan dilakukan oleh tenaga harian (THL) yang berusia muda dan terampil.

3. *Responsiviness*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terkait

dengan Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mencakup beberapa aspek seperti ketanggapan pegawai dalam merespon berbagai keluhan dari masyarakat maupun apakah keluhan tersebut sudah direalisasikan. Peneliti menyimpulkan bahwa ketanggapan pegawai dalam merespon berbagai keluhan dari masyarakat sudah cukup bagus. Terlihat dari petugas selalu mengarahkan masyarakat yang kurang memahami bagaimana melakukan pengurusan berbagai dokumen kependudukan. Dan sesuai dengan anjuran bapak dirjen yang mengatakan setiap pelayanan yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pelayanan yang membahagiakan dan dari segi apakah sudah direalisasikan peneliti melihat bahwa keluhan yang masyarakat rasakan sudah direalisasikan. Dan untuk permasalahan blangko KTP-el menjadi persoalan yang harus diselesaikan oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat.

4. *Assurance*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mencakup beberapa aspek seperti ketepatan waktu serta jaminan biaya. Peneliti menyimpulkan bahwa dari segi ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen-dokumen berkaitan dengan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan SOP yang ada. Akan tetapi apabila jaringan tidak bagus akan menyebabkan penyelesaian dokumen kependudukan menjadi terganggu. Dan dari segi jaminan biaya, semua jenis pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tidak dipungut biaya apapun (gratis)

5. *Emphaty*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan Dimensi *Emphaty* (empati) yang

mencakup beberapa aspek seperti sikap petugas, saran/masukan serta diskriminasi/membeda-bedakan. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa sikap petugas dalam melakukan pelayanan sudah sangat baik dan petugas selalu memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang memahami bagaimana pengurusan dokumen kependudukan secara online. Dari segi menyikapi saran/masukan dari masyarakat semua keluhan maupun masukan dari masyarakat sudah ditampung dan dilakukan perbaikan perbaikan maupun evaluasi. Masyarakat harus bersabar menunggu dan terkait dengan diskriminasi/membeda-bedakan petugas tidak melakukan diskriminasi/membeda-bedakan, seseorang, baik itu jabatan, golongan, ras maupun agama. karena semua orang berhak mendapatkan pelayanan yang adil dimata tuhan.

Kendala dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Kesimpulan

Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup baik, dapat dilihat dari: a) Dari segi Dimensi *Tangible* (Bukti langsung), petugas pelayanan sudah berpakaian sesuai dengan SOP yang telah ada, pelayanan bersipat online memberikan kemudahan bagi masyarakat walaupun masih banyak masyarakat yang mengalami kesulitan terkait dengan pelayanan bersipat online ini, dari sarana prasana kondisi atap-atap gedung masih banyak yang rusak terlihat tidak terawat serta masih banyak kekurangan kursi di ruang tunggu pelayanan sehingga masyarakat masih banyak yang berdiri sangat lama dan keamanan disekitar kantor pelayanan sudah memberikan rasa aman bagi

masyarakat. b) Dari segi Dimensi *Reliability* (Kehandalan), petugas pelayanan sudah menjalankan SOP yang telah ada dan petugas pelayanan sudah ahli dan terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. c) Dari segi Dimensi *Responsiviness* (Kemampuan), petugas pelayanan selalu tanggap dalam merespon berbagai keluhan dari masyarakat dan petugas selalu mengarahkan masyarakat yang kurang paham tentang bagaimana melakukan pengurusan dokumen kependudukan. d) Dari segi Dimensi *Assurance* (Jaminan), ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen-dokumen kependudukan sudah sesuai dengan SOP yang telah ada, hanya saja apabila terjadi kendala jaringan internet yang tidak bagus menyebabkan proses penyelesaian dokumen kependudukan terhambat hal ini sangat membuat masyarakat lama menunggu proses selesai. e) Dari segi Dimensi *Emphaty* (Empati), sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ramah dan sopan dan petugas pelayanan tidak membeda-bedakan masyarakat yang melakukan pelayanan

Kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar. a) Kemudahan Akses Kondisi alam, luas wilayah serta keterbatasan jaringan internet di beberapa desa maupun kecamatan menjadi persoalan utama. Masyarakat kesulitan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan lokasi yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. b) Sarana dan Prasarana Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan masih kurang memadai. Contohnya saja minimnya tempat duduk di ruang tunggu pelayanan, ditambah lagi atap-atap kantor pelayanan masih ada yang rusak serta tempat ibadah nampaknya kurang terawat.

BIBLIOGRAFI

- Abdussamad, J. (2019). "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo". *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo*. Volume Vi, Nomor 2 Desember 20 [Google Scholar](#).
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media [Google Scholar](#).
- Herlina, S. Z. Dan S. (2015). "Kinerja Dinas Kependudukan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kota Baru Kalimantan Selatan". *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* Issn . 2442-6962vol.4,No.3(2015).
https://Scholar.Google.Com/Scholar?hl=Id&as_sdt=0%2c5&q=Jurnal+Kinerja+Kependudukan+Dan+Catatan+Sipil+Kabupaten+Kota+Baru&btnq=#D=Gs_Qabs&U=%23p%3dog_Giwicyggj. (Dikses Pada Tanggal 25 Juli 2020) [Google Scholar](#).
- Indonesia, R., & Negara, M. P. A. (2014). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Jabatan Fungsional Dosen Dan Angka Kreditnya*.
- Jarnawansyah, M. (2019). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2019. *Nusantara Journal Of Economics*, 1(02), 37–46 [Google Scholar](#).
- Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(1), 118–123 [Google Scholar](#).
- Melinda Tuju, M. K. Dan M. M. (2017). "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Cacatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan". *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No.2 Tahun 2017 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi*.
<https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Jurnaleksektif/Article/View/17478> (Dikses Pada Tanggal 10 Maret 2021) [Google Scholar](#).
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara Jakarta [Google Scholar](#).
- Mosso, A., Singkoh, F., & Sumampouw, I. (2018). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maybrat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Eksekutif*, 1(1) [Google Scholar](#).
- Negara, S., & Birokrasi, R. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*.
- Permana, Z. (2015). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerbitan Stnk Di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban. *Publika*, 3(7) [Google Scholar](#).
- Puspitosari, H., Khalikussabir, Kurniawan, L. J., & Lutfi, M. (2011). *Filosofi Pelayanan Publik: Buramnya Wajah Pelayanan Menuju Perubahan Paradigma Pelayanan Publik*. Setara Press (Kelompok Intrans Publishing) Dan Jaringan Nasional [Google Scholar](#).
- Rina Agustina. (2015). "Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

Samarinda”. *Ejournal Administrasi Negara Volume 3 Nomor 4, 2015: 1033-1047*. [https://Ejournal.Ap.Fisip-Unmul.Ac.Id/Site/Wp-Content/Uploads/2015/08/Ejournal Rina \(08-25-15-03-07-39\).Pdf](https://Ejournal.Ap.Fisip-Unmul.Ac.Id/Site/Wp-Content/Uploads/2015/08/Ejournal_Rina_(08-25-15-03-07-39).Pdf) (Diakses Pada Tanggal 10 Maret 2021)

Rohman, A. A. D. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi*.

Septiana Niniek, Sri Suwitri, H. N. (2015). “*Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan*”. *Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik universitas diponegoro*. https://Scholar.Google.Com/Scholar?hl=id&as_sdt=0%2c5&q=NinieK+AnaliSis+Dinas+Pekalongan&btnG=#D=Gs_Qabs&U=%23p%3dcjbjply_W0j. (Diakses Pada Tanggal 25 Juli 2020).

Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi* [Google Scholar](#).

Sukur Suleman. (2019). “*Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan*”. *Jurnal Administrasi Publik Volume 5 Nomor 1 2019*. <https://Journal.Unismuh.Ac.Id/Index.Php/Kolaborasi/Article/View/1915> (Diakses Pada Tanggal 10 Maret 2021)

Undang - Undang Nomor 24. (2013). *Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 1*.

Copyright holder :

Andriansyah Arif (2021).

First publication right :

Jurnal Syntax Transformation

This article is licensed under:

