

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KOTA PINANG
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

T E S I S

Oleh:

**MUHAMMAD ALI IBRAHIM
NPM. 151801122**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN**

2017

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)23/11/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui untuk diperbanyak dan dipertahankan oleh :

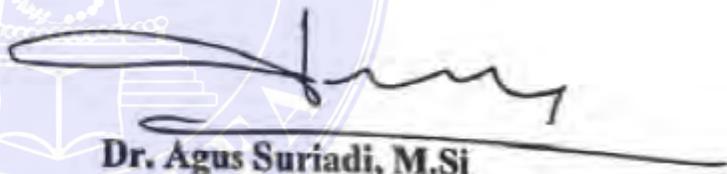
Nama : Muhammad Ali Ibrahim
NIM : 1518010122
Program : Magister Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan
Di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pembimbing II



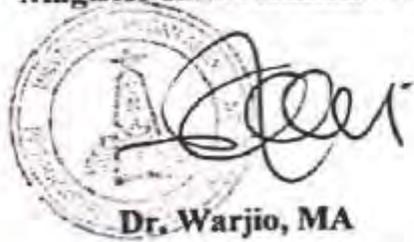
Dr. Abdul Kadir, M.Si

Pembimbing II



Dr. Agus Suriadi, M.Si

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)23/11/23

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak ada terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oranglain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Dibuat di Medan, Juni 2017

Pada tanggal :

Yang menyatakan



Muhammad Ali Ibrahim

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD ALI IBRAHIM
NPM : 151801122
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, Juni 2017

Pada tanggal :

Yang menyatakan

Muhammad Ali Ibrahim

ABSTRACT

Quality of Public Service in the field of Population Administration in Kecamatan Kota Pinang, Labuhanbatu Selatan District

Muhammad Ali Ibrahim, NPM: 1518010122

Population documents are official documents issued by agencies that have legal force as authentic evidence resulting from civil registration services and civil registration. In Article 59 paragraph 1 of the Population Administration Act stated that the population documents include: Population Biodata; KK; ID card; Certificate of Population; and Civil Registry Documents. Kecamatan Kota Pinang The Government of Labuhanbatu Selatan Regency is the Regional Device Work Unit that performs the functions of public services including the field of population administration. In the management of KTP and KK in the kecamatan many people complain about the service received. The lack of clarity of the procedures and fees charged to the public becomes a problem in the management of KTP and KK.

This study aims to determine and analyze the quality of public services in the publication of documents on population administration in the District of Pinang Regency South Labuhanbatu. The method used is descriptive, with sample of the research taken by accidental sampling, sebanyak 94 people. The results of this study indicate that the quality of public service at the District Office of Pinang City of Labuhanbatu Selatan Regency is measured from five aspects, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles in general still belong to medium or good category. When viewed from each aspect shows the difference. Of the five aspects, there is not one aspect that is very well regulated, only aspect of assurance, reliability and responsiveness are included in good category which means good quality of administration service. As for the other two aspects of empathy and tangibles included in the low category which means poor service quality.

Keywords: public service, population administration.

A B S T R A K

Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan

N a m a : Muhammad Ali Ibrahim, **NPM : 1518010122**

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti otentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dalam pasal 59 ayat 1 UU Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa dokumen kependudukan meliputi: Biodata Penduduk; KK; KTP; Surat Keterangan Kependudukan; dan Akta Pencatatan Sipil. Kecamatan Kota Pinang Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan publik termasuk bidang administrasi kependudukan. Dalam pengurusan KTP dan KK di kecamatan banyak masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diterima. Ketidakjelasan prosedur pengurusan dan biaya yang dikenakan kepada masyarakat menjadi masalah dalam pengurusan KTP dan KK tersebut..

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam penerbitan dokumen administrasi kependudukan pada Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Metode yang digunakan adalah deskriptif, dengan sampel penelitiannya diambil secara accidental sampling, sebanyak 94 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang diukur dari lima aspek, yaitu reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles secara umum masih tergolong dalam kategori sedang atau baik. Apabila dilihat dari masing-masing aspek tersebut menunjukkan adanya perbedaan. Dari kelima aspek tersebut tidak terdapat satu aspek pun yang tergolong sangat baik, hanya aspek assurance, reliabilitas dan responsiveness termasuk dalam kategori baik yang berarti kualitas pelayanan administrasi kependudukan baik. Sedangkan untuk dua aspek lainnya yaitu empathy dan tangibles termasuk dalam kategori rendah yang berarti kualitas pelayanan kurang baik.

Keywords: pelayanan publik, administrasi kependudukan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAKSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pelayanan Publik	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	8
2.1.2. Jenis Pelayanan Publik.....	13
2.1.3. Standar Pelayanan Publik	15
2.1. 4. Kualitas Pelayanan.....	23
2.2. Administrasi Kependudukan	20
2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	27
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempa Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian.....	34
3.3. Populasi dan sampel	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	55
3.5. Definisi Konsep dan Operasional	36
3.6. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu Selatan	40
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu Selatan	40
4.1.2 Gambaran Umum Kecamatan Kota Pinang.....	40
4.2. Hasil Penelitian	51
4.2.1. Karakteristik Responden	51
4.2.2. Variabel Penelitian	53
1. Realiability	53
2. Responsiveness.....	56
3. Assurance.....	59
4. Empathy.....	62
5. Tangibles	65
4.3. Analisis Kualitas Pelayanan Publik	67
4.4. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	70

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran - Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	73
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Tuhan Yang Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul ” Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Kota Pinang Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan”. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Sumatera Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr. A. H. M. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Prof.Dr.Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area
3. Bapak Dr. Warjio, MA, Ketua Program Studi MAP, Program Pascasarjana Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan semangat untuk penyelesaian studi.
4. Bapak Dr. Idnaini, SH, M.Hum sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Para Kepala Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan seluruh staf, atas informasi yang diberikan kepada penulis guna penyelesaian tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar khususnya prodi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.

7. Terimakasih pula kepada Suami dan anak-anakku tercinta serta semua fihak yang telah meberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do`a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

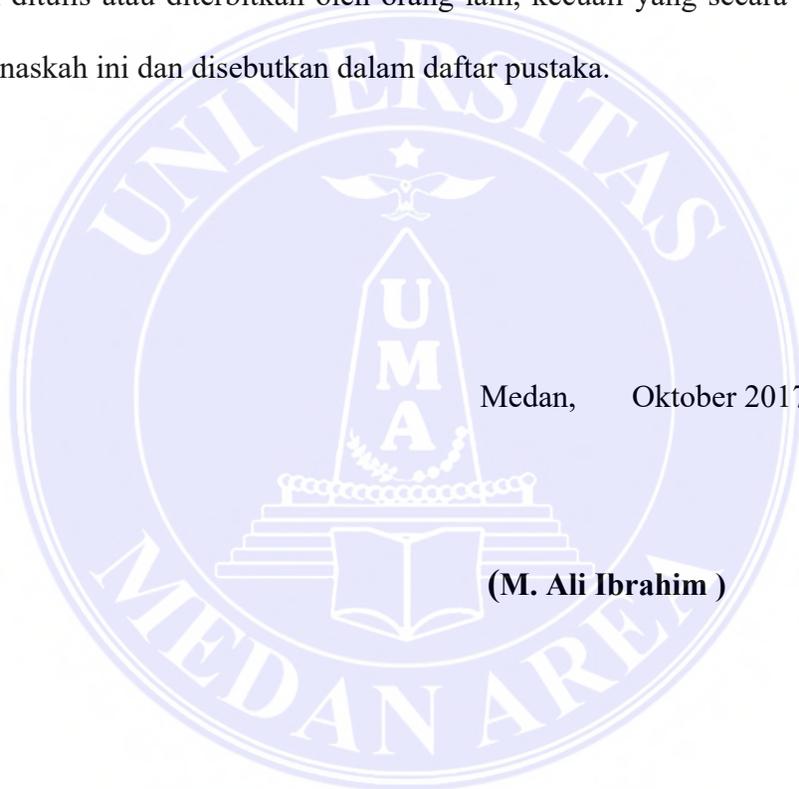
Medan, Oktober 2017

P e n u l i s

M. Ali Ibrahim

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, Oktober 2017

(M. Ali Ibrahim)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pelayanan umum merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan mewujudkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik serta peraturan- peraturan perundang-undangan yang ada sebagai perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh Pemerintah. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai dampak yang luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sedangkan kurang baiknya kinerja

birokrasi selama ini menjadi penyebab munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Saat ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal ini mungkin disebabkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti : a) Tata cara pelayanan, b) Rendahnya pendidikan aparat, c) Disiplin kerja. Hal ini tentu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Institusi pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggung jawab pemerintah. Oleh karena itu, pemerintahan perlu diselenggarakan secara dinamis, tanggap, cepat dan tepat sasaran. Sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, peran aparatur pemerintah haruslah berfokus kepada

pelayanan publik. Pemerintah harus melakukan peningkatan sumber daya aparatur dan memperbaiki kebiasaan dari aparatur yang dilayani oleh masyarakat menjadi aparatur yang melayani masyarakat sehingga kualitas, efisiensi dan profesionalisme seluruh tatanan administrasi pemerintah tercapai. Perbaikan kinerja secara khusus dalam bidang pelayanan menjadi sangatlah penting. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang saat ini dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena di negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Salah satu yang menjadi kebutuhan manusia adalah menerima pelayanan administrasi, terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan kependudukan.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kehidupan masyarakat akan semakin baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai warga negara Indonesia maka mereka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran (AK). Dalam pengurusan KTP dan KK tersebut banyak masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diterima. Ketidakjelasan prosedur pengurusan dan biaya yang dikenakan kepada masyarakat menjadi masalah dalam pengurusan KTP dan KK tersebut.

Idealnya pengurusan KTP dan KK tersebut harus melalui kepala lingkungan untuk memperoleh surat pengantar kemudian mengisi formulir kartu tanda penduduk di Kecamatan, dan selanjutnya diperiksa oleh pihak kecamatan kemudian dikirim ke Dinas Kependudukan, tetapi pada realitanya banyak penduduk langsung mengurus kartu tanda penduduk ke Dinas Kependudukan dan catatan sipil, selain itu juga tidak adanya kepastian waktu pengurusan kartu tanda penduduk dan besarnya biaya yang dikeluarkan. Ini menunjukkan buruknya kualitas pelayanan publik.

Tidak adanya keterbukaan informasi bagi publik juga merupakan salah satu keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Padahal pemerintah sudah menjamin keterbukaan informasi publik dengan cara yang cepat, waktu yang tepat, biaya yang ringan dan dengan cara yang sederhana, justru yang terjadi sebaliknya informasi yang diperoleh berbelit-belit. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Kecamatan Kota Pinang sebagai salah satu kecamatan dari 5 (lima) kecamatan yang ada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan masih dijumpai adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah di kecamatan. Kurangnya keramahan pegawai dalam pengurusan berbagai keperluan administrasi kependudukan menyebabkan masyarakat merasa tidak dilayani dengan baik. Selain itu pengurusan surat-surat seperti KTP dan KK yang seharusnya gratis dan selesai dalam jangka waktu seminggu, tidak terlaksana dengan baik. Pegawai kecamatan terkadang mengutip dana dari masyarakat dalam hal pengurusan KTP dan KK agar cepat siap. Kurangnya transparansi dalam hal biaya administrasi sangat dikeluhkan masyarakat. Masyarakat juga mengeluhkan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, kurang akomodatif, dan

terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya), serta tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan dan KKN. Kecamatan Kota Pinang juga tidak pernah menginformasikan suatu bentuk laporan pertanggungjawaban atas kinerja mereka kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak mengetahui apa-apa saja yang menjadi program kerja kecamatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Transparansi dalam hal pelaksanaan kegiatan dan pemberian informasi juga sangat terbatas. Hal ini tentu saja membuat masyarakat kurang simpati dan kurang percaya atas kinerja para pegawai kecamatan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian mengenai kualitas pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan ?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan di atas, penulis dalam mengadakan penelitian tersebut memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

- 1) Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.
- 2) Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah khasanah pengetahuan administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan penelitian di bidang manajemen pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum adalah “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik (*public service*) menurut Rohman (2008: 3) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Menurut Santosa (2008: 57), pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial-politik, yakni menjalankan tugas pokok dan mencari dukungan suara sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik

Sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

4. Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau.

Penyeleenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Maka dapat dirumuskan yang menjadi unsur yang terkandung dalam pelayanan publik adalah:

1. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau lembaga atau aparat pemerintahan maupun swasta.
2. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
3. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang dan jasa.
4. Ada aturan dan sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Agar pelayanan publik berkualitas, sudah seharusnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan publik tersebut. Reformasi paradigma pelayanan publik ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan publik dari yang semula berorientasi pemerintah sebagai penyedia menjadi pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan demikian, tak ada pintu masuk alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan publik selain sesegera mungkin mendengarkan suara publik itu sendiri. Inilah yang akan menjadi jalan bagi peningkatan partisipasi masyarakat di bidang pelayanan publik.

Secara umum stakeholders menilai bahwa kualitas pelayanan publik mengalami perbaikan setelah dilakukannya otonomi daerah; namun, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki berbagai kelemahan. Berkaitan dengan hal-hal tersebut, memang sangat dirasakan bahwa pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan, antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan penanggungjawaban instansi. Respon terhadap berbagai keluhan aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
3. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan terlalu lama.

6. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan ini dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
7. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perizinan) seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Sementara dari kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang secara khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Terkait dengan itu, pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah masih menimbulkan persoalan. Beberapa kelemahan mendasar antara lain sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, pelayanan pemerintah tidak mengenal “*bottom line*” artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut, pemerintah menghadapi masalah berupa *internalities* artinya organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayani.

2.1.2 Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah melalui lembaga dan seluruh aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparatur terdiri dari berbagai macam bentuk.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis jasa yang dibutuhkan publik.

Menurut Moenir (2012: 190) bentuk pelayanan ada tiga macam yaitu:

1. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya

- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi tidak berbincang dengan pegawai lainnya karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.

2. Pelayanan melalui Tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerapannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.

Pelayanan tulisan ini terdiri dari:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan sejenis yang ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
- b. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain-lain

3. Pelayanan berbentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

1. Kesederhanaan: dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan`secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan yang mencakup: rincian biaya atau tarif pelayanan publik serta prosedur atau tata cara umum, baik teknis maupun administratif.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.
4. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika.

2.2.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah: penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan

standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

1. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
2. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan.
3. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan rnengutamakan musyawarah, serta memperhatikan ke beragaman.
4. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

1.1.4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*)

Pada saat lingkungan bisnis bergerak kearah persaingan yang semakin ketat dan kompleks, dimana titik tolak strategis bersaing selalu diarahkan kepada asumsi, bahwa kondisi pasar bergerak dari "seller market" ke "buyer market" maka sebagai kata kuncinya menurut Husaini (1949 :3) melalui orientasi strategi pada manajemen pelayanan prima (*excellent service management*).

Berkaitan dengan hal ini, telah muncul konsep "re inventing government". Konsep *re inventing government* yang diprakarsai oleh David

Osborne dan Tedgaebler pada intinya diorientasikan pada penciptaan suatu nilai (*improved quality*) sehingga para pengguna jasa publik, dapat terpuaskan misalnya dari segi kualitas, harga yang kompetitif maupun penyediaannya yang cepat.

Untuk mewujudkan kondisi sebagaimana disebutkan di atas, diperlukan pemahaman terhadap factor kunci eksternal dengan cara :

- a. Mulai mengenal dinamika customer need and wants.
- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan pelanggan.
- c. Pertemuan tujuan badan usaha dalam rangka pencapaian kepuasan pelanggan.

Faktor eksternal tersebut perlu direspon setiap puncak pimpinan baik dalam organisasi birokrasi maupun perusahaan, dengan mengintegrasikan berbagai unsur atau elemen guna menghasilkan produk layanan yang dapat memuaskan pengguna jasa. Substansinya adalah perlunya perbaikan kinerja organisasi yang berorientasikan pada keseluruhan proses untuk menciptakan “*value customer*“ yang terkait dengan aspek mutu produk jasa, waktu pembuatan dan penyerahan, biaya rendah serta produktivitas yang sangat rendah.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep majemuk karena terkonstruksi dari 2 konsep dasar, yaitu kualitas dan pelayanan. Masing-masing konsep tersebut pada hakekatnya bisa berdiri sendiri-sendiri, tetapi juga bisa diformulasikan sebagai konsep yang menyatu. Oleh karena itu, perlu untuk

menjabarkan terlebih dahulu makna dari konsep kualitas dan konsep pelayanan sehingga nanti akan bisa dimengerti makna yang tepat dan komprehensif dari kualitas pelayanan.

Terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli menyangkut konsep kualitas. Jackson dan Palmer (Supranto, 2012 : 50) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu nilai yang dilihat dari sudut pandang yang dilayani. Sedangkan Soetopo (2009:4) mengemukakan pengertian kualitas adalah menunjuk pada beberapa dimensi, yaitu :

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan.
- 2) Kecocokkan untuk pemakaian.
- 3) Perbaikan berkelanjutan.
- 4) Bebas dari kerusakan atau cacat.
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar.

Dari beberapa definisi konsep di atas berarti kualitas pelayanan mengarah pada suatu ukuran abstrak yang menunjuk pada nilai atau bobot dari aktivitas pelayanan publik. Dengan kata lain, konklusi yang bisa ditarik menyangkut kualitas pelayanan bahwa kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh atau seberapa baik usaha-usaha yang dilakukan suatu institusi dalam rangka melayani kebutuhan publik atau pengguna jasa.

Koetamsi (1997:7) mengemukakan bahwa hakekat pelayanan masyarakat adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan masyarakat;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan masyarakat dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sejalan dengan semangat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yaitu adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan sehingga kondisinya lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan prima. Menurut Soetopo (2009:46) pelayanan prima atau *Excellent Service* berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Adapun hal-hal pokok yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima, adalah sebagai berikut :

1. Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada masyarakat.
2. Pelayanan prima bisa ada manakala ada standar pelayanan.

3. Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan, maka pelayanan prima adalah apabila pelayanan memenuhi standarnya.
4. Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.
5. Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang dianggap terbaik oleh instansi yang bersangkutan. Usaha selanjutnya adalah menyiapkan standar pelayanan.

Menurut Philip Kotler (dalam Supranto, 2009:231) dapat dilihat dari beberapa dimensi. Dengan kata lain kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan baik apabila aparatur dapat mewujudkan/memberikan beberapa dimensi berikut ini :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi.

Hampir sejalan dengan pandangan di atas, Kennedy dan Young (dalam Tjiptono, 2008:6) menyatakan bahwa adanya mutu pelayanan yang baik dapat diciptakan bila memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut ;

Mutu pelayanan yang baik dapat diciptakan bila memperhatikan keberadaan (*availability*), ketanggapan (*responsivness*), menyenangkan (*convenience*) dan tepat waktu (*timeliness*). Keberadaan dalam pelayanan ditunjukkan oleh sejauh mana pegawai siap melayani pelanggan, ketanggapan ditunjukkan oleh sejauh mana pegawai memahami kebutuhan pelanggan, pelayanan yang menyenangkan ditunjukkan dengan sejauh mana pegawai menyelesaikan pekerjaannya (dalam memberikan pelayanan) dengan cepat. Pengukuran terhadap mutu/kualitas pelayanan dapat difokuskan pada persepsi dan sikap pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian di atas maka upaya untuk merealisasikan sebuah pelayanan yang berkualitas harus memenuhi beberapa kriteria. Semakin baik kondisi dari setiap kriteria yang dipersyaratkan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan. Misalnya semakin tepat waktu dalam memberikan pelayanan, semakin andal aparaturnya, semakin responsif aparatur, semakin lengkap sarana dan prasarana, kesemuanya akan sangat kondusif dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda maka diperlukan pedoman umum yang digunakan khususnya bagi instansi pemerintah unit pelayanan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat

kinerja unit organisasi atau kualitas pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25PAN/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dari hasil pengujian akademis/ilmiah yang dilaksanakan Kementerian PAN dengan BPS dapat diperoleh 14 (empat belas) unsure yang relevan, *valid* dan *reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, yaitu :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggungjawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyaman lingkungan
14. Keamanan pelayanan.

2.2. Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006). Menurut Rusli (2005:37), Administrasi Kependudukan bukan saja sebagai bagian integrative dari masalah kependudukan tetapi bahkan merupakan pilar untuk menentukan keberhasilan penanganan pembangunan. Sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negera . Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

2.2.1. Pencatatan Kelahiran

Peristiwa penting dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Segala bentuk peristiwa penting tersebut harus masuk ke dalam pencatatan sipil dalam administrasi kependudukan. Berdasarkan pengertian mengenai peristiwa penting kependudukan tersebut terlihat jelas bahwa kelahiran

dan kematian merupakan suatu peristiwa yang merupakan bagian dari administrasi kependudukan.

Kelahiran (fertilitas) adalah istilah demografi yang diartikan sebagai hasil reproduksi yang nyata dari seorang wanita atau sekelompok wanita. Dengan kata lain fertilitas menyangkut banyaknya bayi yang lahir hidup David Lucas (1990 : 52) Lahir hidup (live birth) menurut United Nation dan WHO, adalah suatu kelahiran seorang bayi tanpa memperhitungkan lamanya di dalam kandungan, di mana si-bayi menunjukkan tanda-tanda kehidupan, misalnya bernafas, ada denyut jantungnya atau denyut tali pusat atau gerakan-gerakan otot.

Pencatatan kelahiran merupakan hak asasi manusia yang mendasar. Fungsinya yang esensial adalah untuk melindungi hak anak menyangkut identitasnya. Pendaftaran kelahiran menjadi satu mekanisme pencatatan sipil yang efektif karena ada pengakuan eksistensi seseorang secara hukum. Pencatatan kelahiran dalam undang-undang administrasi kependudukan terdiri dari:

1. Pencatatan kelahiran di Indonesia

Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang terjadi di wilayah Indonesia.

2. Pencatatan kelahiran di luar wilayah Indonesia

Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang terjadi di luar wilayah negara Indonesia atau di negara lain.

3. Pencatatan kelahiran di atas kapal laut atau pesawat terbang

4. Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang terjadi ketika berada di atas kapal laut atau pesawat terbang.

5. Pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu
6. Pencatatan kelahiran yang dimaksud adalah pencatatan peristiwa kelahiran yang melampaui atau melewati batas waktu pencatatan sesuai yang telah ditetapkan oleh undang-undang. Pencatatan kelahiran merupakan hak asasi manusia yang mendasar. Fungsinya yang esensial adalah untuk melindungi hak anak menyangkut identitasnya. Pendaftaran kelahiran menjadi satu mekanisme pencatatan sipil yang efektif karena ada pengakuan eksistensi seseorang secara hukum. Pencatatan kelahiran dalam undang-undang administrasi kependudukan terdiri dari:

2.2.2. Akta Kelahiran Penduduk

Istilah akta dalam bahasa belanda disebut “acte” dan dalam bahasa inggris disebut “act”. Akta adalah surat yang diperbuat demikian oleh atau dihadapan pegawai yang berwenang untuk membuatnya menjadi bukti yang cukup bagi kedua belah pihak dan ahli warisnya maupun berkaitan dengan pihak lainnya sebagai hubungan hukum, tentang segala hal yang disebut didalam surat itu sebagai pemberitahuan hubungan langsung dengan perihal pada akta itu. (Pasal 165 Staatsblad Tahun 1941 Nomor 84)

Pengertian akta catatan sipil adalah akta yang memuat catatan peristiwa-peristiwa penting kehidupan seseorang yaitu kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak dan kematian. Akta kelahiran adalah akta/catatan otentik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil berupa catatan resmi tentang tempat

dan waktu kelahiran anak, nama anak dan nama orang tua anak secara lengkap dan jelas, serta status kewarganegaraan anak.

ecara administratif negara berkewajiban memberi perlindungan terhadap anak dari segala bentuk kekerasan fisik, mental, penyanderaan, penganiayaan, penelantaran, eksploitasi termasuk penganiayaan seksual dan perdagangan anak (pasal 19 ayat 1 Konvensi Hak Anak). Untuk itu pihak berwenang dapat menjerat pelaku dengan ketentuan kejahatan terhadap anak di bawah umur. Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No 23 Tahun 2006, pada Pasal 27 ayat 1 dan 2 di jelaskan bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran dan berdasarkan laporan tersebut, Pejabat Pencatatan sipil mencatat pada register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.

Artinya, kepemilikan akta kelahiran adalah hak setiap warganegara dan negara melalui pegawai catatan sipilnya berkewajiban menjamin terlaksananya hak tersebut. Ini sesuai dengan yang ditetapkan dalam Konvensi Hak Anak yang telah diratifikasi negara kita pada tahun 1990 melalui Keputusan Presiden nomor 36, dalam pasal 7 dinyatakan bahwa anak akan didaftarkan segera setelah kelahiran dan sejak lahir berhak atas sebuah nama, berhak memperoleh kewarganegaraan dan sejauh memungkinkan, berhak mengetahui dan dipelihara oleh orangtuanya. Merupakan kewajiban negaralah untuk menjamin pelaksanaan hak-hak ini sesuai dengan hukum nasional. Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Ada 3 jenis akta kelahiran, yaitu:

1. Akta Kelahiran Umum

Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI (Warga Negara Indonesia) dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA (Warga Negara Asing) sejak tanggal kelahiran bayi.

2. Akta Kelahiran Istimewa

Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

3. Akta Kelahiran Dispensasi

Yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya

2.3. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Wolkins (dalam Tjiptono 2012: 75-76) mengemukakan 6 faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan. Dari beberapa penjelasan tersebut di atas dapat diambil kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

2.3.1. Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud di sini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu system, prosedur, dan metode. *“organization is a mechanism or structure that enables living to work effectively together”* (Allen dalam Moenir 2012:98)

Sistem, prosedur, dan metode. System sebagai susunan atau rakitan atas sesuatu yang penting dan saling berhubungan serta saling tergantung sehingga membentuk kesatuan yang rumit namun utuh. Faktor organisasi sebagai suatu system merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi sebagai sistem dapat berjalan perlu ada pembagian dalam hal organnya maupun tugas pekerjaannya sampai pada jenis pekerjaan yang paling kecil (Moenir, 2012:125). Penerapan system kualitas yang berfokus pada pelanggan akan berhasil apabila terlebih dahulu dipahami hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satunya adalah ketidakpedulian aparat pemerintah dalam penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan. Selain hal itu, ketidakberdayaan pegawai dalam penerapan sistem kualitas yang mengarah pada kepuasan total pelanggan.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan terhadap para pelaku birokrasi ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan. Sejalan dengan itu, Pamudji (2012:20) mengemukakan bahwa “profesionalisme pegawai bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan menciptakan system dan prosedur kerja yang efisien tetapi adanya pegawai yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggung jawab.

Prosedur bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi. Kedudukannya demikian penting sebab sah atau tidaknya perbuatan orang dalam organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasar prosedur. Prosedur bersifat mengatur perbuatan baik ke dalam (*intern*) maupun ke luar (*ekstern*), maka harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai maupun pihak-pihak di luar organisasi.

2.3.2. Kepemimpinan

Dalam kaitannya dengan manajemen pelayanan yang berkualitas, Goetsch dan Davis (2012:192) memberikan definisi bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan untuk membangkitkan semangat orang lain agar bersedia dan memiliki tanggung jawab total terhadap usaha mencapai atau melampaui tujuan organisasi. Sedangkan Gibson et all. (2001:364) memberikan definisi bahwa kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi kompetisi individu-individu lainnya dalam suatu kelompok. Dari definisi tentang kepemimpinan di

atas konsep dasarnya berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi atau mengilhami.

Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah (*top down approach*). Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi dan memiliki visi masa depan dapat menjadi panutan dan innovator bagi reformasi pelayanan publik. Sementara itu, Joseph M. Juran (dalam Tjiptono, 2003:160) menyatakan bahwa kepemimpinan yang mengarah pada kualitas meliputi tiga fungsi manajerial yaitu perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

Dalam perspektif manajemen kualitas pelayanan terpadu, kepemimpinan didasarkan pada filosofi bahwa perbaikan metode dan proses kerja secara berkesinambungan akan dapat memperbaiki kualitas. Kepemimpinan seperti itu, akan memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut (Ross, 2012:34): (1). *Visible, committed*, dan *knowledgeable* yaitu kepemimpinan yang baik mengembangkan fokus pada aspek kualitas, melibatkan setiap orang dalam pendidikan dan pelatihan. Selain itu, juga mengembangkan hubungan rutin dengan para karyawan, pelanggan dan pemasok; (2). Semangat misionaris, yaitu pemimpin

yang baik berusaha mempromosikan aspek kualitas di luar organisasi, baik melalui pemasok, distributor, maupun pelanggan; (3). Target yang agresif, yaitu kepemimpinan yang baik mengarah pada perbaikan yang bersifat incremental, tidak sekedar perbaikan proses, tetapi juga mengupayakan proses-proses yang berbeda; (4). *Strong driver* di mana tujuan yang ingin dicapai dalam aktivitas perbaikan ditetapkan dengan jelas dalam ukuran kepuasan pelanggan dan kualitas; (5). Komunikasi nilai-nilai, di mana kepemimpinan yang baik melakukan perubahan budaya ke arah budaya kualitas efektif. Hal ini dilakukan dengan menyusun suatu system komunikasi yang jelas dan konsisten melalui kebijakan tertulis, misi, pedoman, dan pernyataan lainnya mengenai nilai-nilai kualitas; (6). Organisasi, yaitu di mana struktur yang dimiliki adalah struktur flat (*flat structure*) yang memungkinkan adanya wewenang yang lebih besar bagi tingkat yang lebih rendah. Setiap karyawan diberdayakan dan dilibatkan dalam tim-tim perbaikan antar departemen; (7). Kontak dengan pelanggan di mana para pelanggan memiliki akses untuk menghubungi manajer puncak dan para manajer senior perusahaan.

2.3.3. Kemampuan dan Keterampilan

Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan atas baik-buruknya layanan. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Silalahi menyatakan “dalam pekerjaan keterampilan dapat dipelajari dengan latihan, maka karyawan setengah terampil mempunyai kemungkinan besar dapat melakukan pekerjaan itu dengan sangat memuaskan setelah suatu masa latihan” (1987:41)

Filipo dalam Hasibuan mendefinisikan pendidikan dan pelatihan sebagai berikut: “pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh. Sedangkan pelatihan adalah suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu” (2012:69).

Pendidikan dan pelatihan memiliki tujuan yang sama yaitu pemahaman secara implicit. Melalui pemahaman, karyawan dimungkinkan untuk menjadi seorang innovator, pengambil inisiatif, serta menjadikannya efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

2.3.4. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani.

Untuk memberikan kepuasan kepada pegawai terhadap keberhasilan kinerja yang telah dicapai adalah dengan memberikan kompensasi. Menurut Mangkunegara (2004:84) bahwa kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, dan motivasi kerja serta hasil kerja. Riset mengenai perilaku individu dalam organisasi menunjukkan bahwa imbalan merupakan suatu faktor yang terpenting bagi orang. Karena yang terpenting bagi kebanyakan orang, maka masalah imbalan mengandung kekuatan mempengaruhi perilaku keanggotaan mereka dan prestasi mereka.

Menurut Kasim (2013:27) bahwa peningkatan prestasi kerja juga dipengaruhi oleh teori-teori motivasi yang menjurus kepada pemuasan kebutuhan dan faktor-faktor lain yang berhubungan. Hal ini mengasumsikan bahwa organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu memotivasi anggota-anggota organisasi melalui berbagai cara seperti pemenuhan kebutuhan mereka terhadap uang, status, keberhasilan, dan kondisi kerja. Sumberdaya manusia merupakan asset organisasi yang paling vital, sebagai pelanggan internal yang menentukan kualitas akhir suatu produk/jasa. Salah satu konsep untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah pemberdayaan sumber daya manusia (*empowerment*). Menurut Tjiptono (2012:128) pemberdayaan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti (signifikan) sedangkan menurut Robbins&Decenzo pemberdayaan adalah meningkatkan kewenangan dan kebebasan para pekerja untuk mengambil keputusan. Dengan demikian, pemberdayaan tidak hanya memiliki masukan, tetapi juga memperhatikan, mempertimbangkan, dan menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak.

3.2. Waktu dan tempat Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhan Batu Selatan Provinsi Sumatera Utara. Pemilihan wilayah kecamatan Kota Pinang ini karena di wilayah tersebut jumlah penduduknya yang cukup banyak dibandingkan dengan lima kecamatan yang lain yang ada di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Penelitian lapangan dilaksanakan selama 2 (dua) bulan (Maret-April 2017) dalam rangka pengumpulan data primer dan data sekunder dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

3.3. Populasi dan sampel

Populasi sasaran pada penelitian ini adalah rumah tangga (KK) yang mendapatkan pelayanan publik yang berkaitan dengan pengurusan dokumen administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jumlah Rumah Tangga di Kecamatan Kota Pinang

Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada tahun 2016 sebanyak 14.200 Rumah Tangga dan 60.228 jiwa (BPS, Kota Pinang dalam Angka, 2016).

Sample menurut Sugiyono (1997:57) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan sampling ini setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Mengingat banyaknya jumlah populasi, maka dalam penelitian ini penerapan sample secara acak sederhana (*random sampling*) dilakukan dalam penentuan mana yang menjadi responden. Untuk penentuan besar sampel responden tersebut, menggunakan rumus Yamane (dalam Rakhmat, 1986:113) sebagai berikut :

$$n = \frac{n}{Nd^2 + 1}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

d = Presisi yang ditetapkan, yakni 90%

Berdasarkan hal di atas, maka jumlah sample dapat ditetapkan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{42.200}{42.200 (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{1662}{17,69} \\ &= 94 \end{aligned}$$

Berdasarkan keadaan tersebut maka dalam pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu masyarakat yang secara kebetulan mengurus urusan dokumen administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan tersebut, selama kurun waktu 2 bulan (Maret s/d April 2017).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan cara:

- a. Melalui penyebaran kuesioner atau angket kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik pada Administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
 - b. Melalui Teknik Wawancara (Interview) yaitu mengadakan wawancara dengan pegawai/ pejabat terkait khususnya mereka yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- a. Pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara Dokumentasi , yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen, arsip, maupun referensi yang mempunyai relevansi dengan tema penelitian. Data yang dimaksud antara lain adalah struktur organisasi Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dalam bidang pelaporan Administrasi kependudukan, Peraturan Daerah, undang-undang terkait, dan sebagainya.

3.5. Definisi Konsep

Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan publik, berdasarkan konsep tersebut maka dapat jelaskan bahwa :

- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Kualitas Pelayanan yaitu adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- Kualitas Pelayanan Publik diukur dengan indikator :
 - a. Reliability
 - 1) Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan.
 - 2) Pelayanan yang efisien dan akurat
 - 3) Kemampuan memenuhi janji dalam pelayanan
 - b. Responsiveness
 - 1) Kecepatan pelayanan
 - 2) Cepat tanggap dalam menanggapi masalah
 - 3) Memberi informasi yang jelas
 - c. Assurance
 - 1) Kerahasiaan
 - 2) Kemampuan berkomunikasi dengan para masyarakat
 - 3) Profesional dalam pekerjaan
 - d. Emphaty
 - 1) Memahami keinginan masyarakat
 - 2) Memberikan rasa aman

3) Memberikan perhatian kepada masyarakat

e. Tangibles

1) Kelengkapan sarana dan prasarana

2) Kerapihan karyawan

3) Lokasi strategis

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diukur dari :

1. Faktor Organisasi:

- Pembagian tugas/kerja berdasarkan pada kemampuan kerja masing-masing
- Kejelasan pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan
- Tingkat kejelasan pembagian kerja

2. Faktor Kepemimpinan

- Keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan
- Pimpinan mempunyai kemampuan dalam melakukan perbaikan dan mengupayakan inovasi baru.

3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

- Pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja, seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, melanjutkan studi, dan lain-lain.
- Pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat.
- Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian

4. Faktor Penghargaan dan Pengakuan

- Bila ada yang berjasa/berprestasi maka akan diberikan penghargaan baik moral maupun material
- Adanya motivasi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan
- Pelibatan dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan tugas.

3.6. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisa data deskriptif. Teknik analisa data deskriptif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, menyusunnya dalam satu satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan dan serta menafsirkannya dengan analisis dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang diukur dari lima aspek, yaitu *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* secara umum masih tergolong dalam kategori sedang atau baik.
2. Apabila dilihat dari masing-masing aspek tersebut menunjukkan adanya perbedaan. Dari kelima aspek tersebut tidak terdapat satu aspek pun yang tergolong sangat baik, hanya aspek *assurance*, *reliabilitas* dan *responsiveness* termasuk dalam kategori baik yang berarti kualitas pelayanan administrasi kependudukan baik. Sedangkan untuk dua aspek lainnya yaitu *emphaty* dan *tangibles* termasuk dalam kategori rendah yang berarti kualitas pelayanan kurang baik.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah :
 - a) Kualitas SDM yang masih rendah (masih kurang kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayanan),
 - b) Keterbatasan fasilitas pelayanan
 - c) Sistem dan prosedur pelayanan yang masih panjang dan rumit

- d) Belum adanya Standar Pelayanan Publik dalam pelayanan administrasi kependudukan, yang menyangkut prosedur, waktu, dan biaya.
4. Upaya dan strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah :
 - a) Peningkatan pelayanan kepada masyarakat
 - b) Sosialisasi administrasi kependudukan

6.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sejalan dengan tuntutan semangat reformasi, maka perlu dibuat Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua jenis urusan atau pelayanan yang ada pada Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Untuk lebih meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan perlu disediakan dan penambahan fasilitas umum seperti tempat istirahat, kantin sehingga masyarakat yang berurusan dapat lebih merasa aman.
3. Guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan pemantauan serta akuntabilitas kinerja pada Kecamatan Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, perlu dilakukan komputersisasi dengan mengembangkan sistem informasi kependudukan sampai kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta.
- Akib, Yusriadi1 Haedar & Andi Ihsan. 2017. “Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service”. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. MCSER Publishing, Rome-Italy Vol 8 No 2 March 2017.
- Albrow, Martin. 2013. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto. Yogyakarta : PT. Tiara Wacana.
- Berry, Leonard. L., A. Parasuraman., *Marketing Services: Competing Through Quality*, 1th ed. New York: The Free Press, 1991
- Christoher Lovelock, *Product Plust*, Mc Graw-Hill, New York, 1994
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Etzioni, Amitai, *A Comparative Analysis of Complex Organizations*. New York: Free Press. 1961)
- Direktorat Aparatur Negara, Bappenas, 2004, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Flyn, N. 1990. *Public Sektor Management*; Harvester Wheatsheaf: London
- Gaster, L. 1995. *Quality in Public Services, Managers Choices*. Open University Press; Buckingham – Philadelphia.
- Grindle, Merilee, S., *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Univeristy Press, Princeton, New Jersey, 1980.
- Gieske, Hanneke. 2016. “Conceptualizing public innovative capacity: A framework for assessment”. *The Innovation Journal: The Public Sector Innovation Journal*, Volume 21(1).
- Gapersz, 1997. *Analisa untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta : PT . Gramedia Pustaka Utama.
- Hi-Yeob Joo1 , Hae-Moon Seo2 and Jin-Kyu Lee, 2016. “Design of Platform Business Model in Public Sector: Role & Responsibility for

Governance”. *International Journal of u- and e- Service, Science and Technology* Vol.9, No. 2 (2016), pp.59-66
<http://dx.doi.org/10.14257/ijunesst.2016.9.2.07> ISSN: 2005-4246

- Ibrahim, 1997. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran di Inonesia Analisis,Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat :Jakarta
- Kendampuly, jay 2008., “Service Quality to Service Loyalty ; A Relationship Which Goes Beuond Customer “*Journal of Total Quality Management*, 9, (6)
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen kualitas Pelayanan*. Jakatra: STAI LAN Press
- Leach, S., Stewart, J., Walsh, K. 1994. *The Changing Organization and Management of Local Government*; London; McMillan Press Ltd.
- Miles, Matthew B. dan Michael A. Hubermans, 1992. *Analisis Data Kualitatif*, Terjemahan Tjejep Rohendi, UI Press, Jakarta.
- Manyathi, Sakhile.2017. “An Analysis of Various Types of Supply Chain Management Systems: Case of Global Public Sector versus Private Sector Procurement “ . *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies* ISSN(E) : 2313-7401 ISSN(P) : 2518-0096 Vol. 4, No. 1, 10-19, 2017.
- Moleong, Lexy J., 2000, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Osborne, D. & Gaebler, T. 1992. *Reinventing government : how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Reading, Massachussets : A William Patrick Book.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithmal, and Leonard L. Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*, *Journal Marketing*.
- Parasuraman, A. 1990. *The service quality Puzzle*. Business Horizons.
- Roman, Ahmad Ainur, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Kompas: Jakarta

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan : pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmayanti, Mina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha
- Republik Indonesia, 2004. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia, 2013. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sinambela, Lijian P, 2008, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sutopo, Heribertus, 1988, *Pengantar Penelitian Kualitatif; Dasar-Dasar Teoritis dan Praktis*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi, 2003. Edisi Revisi I, *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Suprijadi, Anwar 2004. *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik*, Disampaikan pada Peserta Diklatpim Tingkat II Angkatan XIII Kls.A dan B, Tanggal 19 Juli 2004. di Jakarta.
- Supriyanto Eko, dan Sri Sugiyanti, 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Strategi Pemasaran*, ANDI, Yogyakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro 2000, *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Tandra, Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance : Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1988, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 2006. *Service Marketing*. Mc Grow Hill International Editions.

