

**HUBUNGAN KARAKTERISTIK PEGAWAI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DENGAN
PEMAHAMAN MATERI UNDANG-UNDANG
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA PADANG**

S K R I P S I

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Jurusan Ilmu Sosial Politik, Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)*



Oleh

Rahmad Hidayat
NIM : 05212/2008

**PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : **Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman
Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang**

Nama : Rahmad Hidayat

TM/NIM : 2008/05212

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Fakultas : Ilmu-ilmu Sosial

Padang, 20 Januari 2015

Disetujui Oleh:

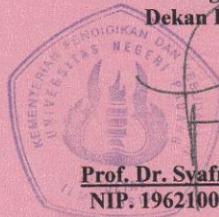
Pembimbing I

Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D
NIP.19570416 198602 1 001

Pembimbing II

Lince Magriasti, S.IR, M.Si
NIP. 19800112 200604 2 001

**Mengetahui
Dekan FIS UNP**



Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

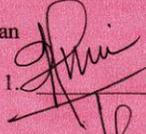
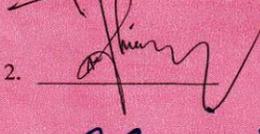
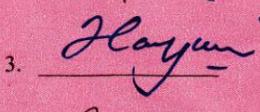
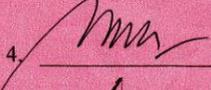
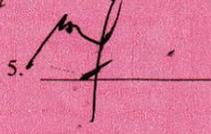
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Pada Hari Kamis 20 Januari 2015 Pukul 09.00 s/d 11.00
Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang

N a m a : Rahmad Hidayat
NIM : 05212/2008
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Fakultas : Ilmu-ilmu Sosial

Padang, 20 Januari 2015.

Tim Penguji

	N a m a	Tanda Tangan
1. Ketua	Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D	1. 
2. Sekretaris	Lince Magriasti, S.IP. M.Si	2. 
3. Anggota	Drs. Karjuni, Dt. Maani, M.Si	3. 
4. Anggota	Afriva Khaidir, SH, M.Hum. MAPA. Ph.D	4. 
5. Anggota	Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Phd	5. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang sebelumnya kecuali hanya sebagai acuan atau kutipan dengan tata penulisan yang lazim.

Padang, 6 Februari 2014

Yang menyatakan,



Rahmad Hidayat

ABSTRAK

Rahmad Hidayat, 05212 : Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang 2015.

Salah satu faktor yang diduga sebagai penyebabnya rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur publik yaitu kurangnya pemahaman aparatur terhadap materi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, perlu adanya kesadaran dari para penyelenggara pelayanan dalam mempedomani dan memahami isi UU Pelayanan Publik dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemahaman aparatur kantor Catatan Sipil Kota Padang terhadap materi UU Pelayanan Publik.

Untuk menguji tujuan tersebut digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan di kantor Catatan Sipil Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini yaitu aparatur penyelenggara pelayanan yang ada di kantor Catatan Sipil Kota Padang dengan jumlah 100 orang dari 120 orang pegawai. Metode pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Uji Validitas dan realibilitas dilakukan pada aparatur kantor Catatan Sipil Kota Padang. Analisis data dilakukan dengan analisis Univariat dan Bivariat.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan karakteristik pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan pemahaman materi UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin pegawai dengan pemahaman terhadap materi UU Pelayanan Publik. Tingkat pendidikan pegawai terdapat hubungan yang bermakna dengan pemahaman materi UU Pelayanan Publik. Usia pegawai terdapat hubungan yang bermakna dengan pemahaman materi UU Pelayanan Publik. Masa dinas aparatur terdapat hubungan yang bermakna dengan pemahaman materi UU Pelayanan Publik. Kesimpulan hasil penelitian bahwa hubungan karakteristik Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan materi Undang-Undang Pelayanan Publik berhubungan dengan tingkat pendidikan, umur dan lama dinas, namun tidak berhubungan dengan jenis kelamin. Artinya baik pegawai laki-laki ataupun perempuan dituntut untuk mampu memahami materi UU Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadirat Allah Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Padang.

Peneliti menyadari mulai dari tahap persiapan sampai penyelesaian skripsi ini, peneliti banyak mendapat hambatan. Namun dengan dorongan semangat dari berbagai pihak, hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd. Ph.D selaku pembimbing I dan Lince Magriasti, S.IP. M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan dan bantuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs.Karjuni, Dt. Maani, M.Si, selaku penguji, Afrifa Khaidir, SH, M.Hum. MAPA. Ph.D dan Drs. M. Fachri Adnan, M.Si. Phd, sekaligus sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen jurusan Ilmu Administrasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama peneliti mengikuti perkuliahan.

4. Vidal Triza, SH, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang.
5. Khusus buat Ayahanda, dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan moril dan meteril serta doa agar peneliti dapat segera menyelesaikan perkuliahan ini.

Akhirnya peneliti do'akan semoga semua amal yang diberikan mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT, dan peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua amin.

Padang, 20 Januari 2015

Peneliti,

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis.....	9
1. Pelayanan Publik.....	9
2. Pemahaman Aparat terhadap Materi UU Pelayanan Publik	16
B. Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
C. Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Waktu dan Tempat Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Jenis dan Sumber Data	35
E. Defenisi Operasional.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38

G. Instrumen Penelitian.....	38
H. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	45
B. Hasil Penelitian	56
1. Karakteristik Responden	56
2. Pemahaman Aparatur Kantor Pencatatan Sipil Padang	59
3. Analisis Bivariat	65
C. Pembahasan.....	94
BAB V P ENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.2. Skala Penskoran Pemahaman Aparat terhadap Materi UU No. 25 Tahun 2009	39
3.3. Hasil Uji Validitas.....	40
3.4. Klasifikasi Koefisien Reabilitas Guilford	41
3.5. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner	42
4.1. Distribusi Jenis Kelamin Pegawai.....	56
4.2. Distribusi Tingkat Pendidikan Pegawai	57
4.3. Distribusi Umur Pegawai	58
4.4. Distribusi Lama Dinas Pegawai	58
4.5. Deskripsi Kemampuan Menyusun, menetapkan dan melaksanakan Pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan	60
4.6. Deskripsi Menyediakan Sarana, Prasarana atau Fasilitas Pelayanan Publik yang Mendukung terciptanya Iklim Pelayanan yang Memadai ..	60
4.7. Deskripsi Memberikan Pelayanan Publik yang Berkualitas sesuai Dengan Asas Penyelenggaraan Pelayanan.....	61
4.8. Deskripsi Mentaati Peraturan Perundang-undangan yang terkait Dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik	62
4.9. Deskripsi Pertanggungjawaban Pelayanan yang Diselenggarakan	63
4.10. Deskripsi hak dan Tanggung Jawabnya dalam membantu Masyarakat..	64
4.11. Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pelaksanaan Pelayanan	65
4.12. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pelaksanaan Pelayanan	66
4.13. Hubungan Umur Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pelaksanaan Pelayanan	67
4.14. Hubungan Masa Dinas dengan Pemahaman Aparatur terhadap	

Pelaksanaan Pelayanan	68
4.15. Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengaduan Masyarakat	69
4.16. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengaduan Masyarakat	70
4.17. Hubungan Usia Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengaduan Masyarakat	71
4.18. Hubungan Lama Dinas Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengaduan Masyarakat	72
4.19. Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengelolaan Informasi	73
4.20. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengelolaan Informasi	74
4.21. Hubungan Usia Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengelolaan Informasi.....	75
4.22. Hubungan Lama Dinas Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengelolaan Informasi.....	76
4.23. Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengawasan Internal	77
4.24. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengawasan Internal	78
4.24. Hubungan Usia Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengawasan Internal.....	79
4.25. Hubungan Lama Dinas Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pengawasan Internal.....	80
4.26. Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemahaman Aparatur terhadap Penyuluhan kepada Masyarakat	81
4.27. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemahaman Aparatur terhadap Penyuluhan kepada Masyarakat.....	82
4.28. Hubungan Usia Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Penyuluhan kepada Masyarakat.....	83

4.29. Hubungan Lama Dinas Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Penyuluhan kepada Masyarakat	84
4.30. Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pelayanan Konsultasi	85
4.31. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pelayanan Konsultasi	86
4.32. Hubungan Usia Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pelayanan Konsultasi	87
4.33. Hubungan Lama Dinas Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Pelayanan Konsultasi	88
4.34. Hubungan Jenis Kelamin dengan Pemahaman Aparatur terhadap Materi UU Pelayanan Publik	89
4.35. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemahaman Aparatur terhadap Materi UU Pelayanan Publik	90
4.36. Hubungan Usia Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Materi UU Pelayanan Publik	91
4.37. Hubungan Lama Dinas Pegawai dengan Pemahaman Aparatur terhadap Materi UU Pelayanan Publik	92
4.38. Rekapitulasi Hubungan Pemahaman Aparatur terhadap UU Pelayanan Publik	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	32
4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pengantar Angket Penelitian	106
2. Analisis Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	110
3. Hasil Analisis Bivariat	111
4. Tabulasi Data Mentah Hasil Sebaran Angket	126
5. Surat-Surat Izin Penelitian	127

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan 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. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan birokrasi pemerintahan saat ini banyak mendapatkan sorotan dan kritikan tajam dari berbagai lapisan masyarakat. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang ramah dengan senyum, salam, dan sapa, transparan, bertanggungjawab, adil, dan akuntabel. Banyaknya perilaku-perilaku negatif para penyelenggara pelayanan yang membuat masyarakat menjadi kurang percaya lagi pada pemerintahnya. Hal ini perlu segera disikapi dengan serius dan ditindaklanjuti dengan agenda-agenda yang jelas dan mengenai sasaran, terutama dari proses pengembangan sumberdaya manusia aparatur.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan, yang dilakukan oleh kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang pelayanan administratif yang mengurus tentang kependudukan dan catatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Padang (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 04) serta Peraturan Daerah Kota Padang

Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 14) yaitu Pembentukan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dengan Pembentukan Organisasi tersebut, maka diharapkan kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan akan lebih baik.

Keluarnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semakin menegaskan perlunya pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan 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.

Dalam UU Pelayanan Publik pasal 8 ayat 1 dijelaskan bahwa Organisasi Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Kemudian pada ayat 2 point (a) sampai (f) dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (a) pelaksanaan pelayanan; (b) pengelolaan pengaduan masyarakat; (c) pengelolaan informasi; (d) pengawasan internal; (e) penyuluhan kepada masyarakat; dan (f) pelayanan konsultasi. Sedangkan pada pasal 3 dijelaskan bahwa penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Sementara dalam Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 74 Tahun 2009, hal. 121 juga dijelaskan bahwa sasaran yang hendak dicapai pemerintah Provinsi

Sumatera Barat dalam meningkatkan pelayanan kepada publik tahun 2010-2014 adalah “(1) Terlaksananya pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. (2) Tercapainya transparansi dalam proses pelayanan publik. (3) Meningkatnya etos kerja, profesionalisme dan kompetensi aparatur. (4) Meningkatnya kemandirian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. (5) Meningkatnya pengguna teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik. (6) Meningkatnya peran masyarakat terhadap penilaian kinerja aparatur pelayanan publik.

Namun kenyataan di lapangan berdasarkan hasil penelitian Ombudsman Perwakilan Sumbar yang berkerjasama dengan Padang TV (Padang Ekspres Group) yang dihadiri sejumlah awak media di Sumbar, mempublikasikan bahwa “kepatuhan SKPD di Pemprov Sumbar dan Pemko Padang, selama September hingga November 2013 dalam merealisasikan pelayanan publik yang sesuai ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, masih memprihatinkan”. (Padang Ekspres, 7 Desember 2013).

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, dalam pelaksanaan pengurusan akte kelahiran masih terdapat prosedur dan persyaratan yang menyulitkan para pengguna layanan, artinya pelayanan yang dilakukan masih kurang efisien. Hal ini seperti yang terjadi pada Ibu Novi Yanti yang saat itu ketemu dengan peneliti di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Ibu Novi saat itu sedang mengurus akta kelahiran anaknya yang ke 2 yang berumur 11 bulan. Keluhan yang disampaikan yaitu persyaratan harus melampirkan kartu identitas KTP suami istri asli, serta Kartu Keluarga model baru asli yang diterbitkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, padahal waktu itu yang bersangkutan sudah membawa kartu keluarga asli dari kelurahan, sehingga saat itu tidak bisa

langsung mengurus akta kelahiran anaknya dan menunggu selama 3 minggu untuk terbitnya kartu keluarga baru, waktu yang dihabiskan Ibu Novi dalam pengurusan akta kelahiran anaknya sampai satu setengah bulan. Lain lagi kasus yang dialami oleh Ibu Endang, yang datang dari Kota Solok untuk mengurus akta anaknya yang baru berumur 5 tahun di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, karena kartu keluarga yang baru tertinggal di Solok, beliau tidak bisa dilayani dan harus mengambil kartu keluarganya terlebih dulu, disamping itu biaya yang harus dikeluarkan cukup besar karena usia anaknya sudah berusia 5 tahun. Pernyataan yang dilontarkan oleh Ibu Endang saat itu: *“ka maurus akta kelahiran anak c susah bana, iko diurus dek paralu untuak masuak sekolah”*, kalau bisa dipermudah, kenapa harus dipersulit?” Hal tersebut menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang

Menyingkapi uraian di atas, maka untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, perlu adanya kesadaran dari para penyelenggara pelayanan dalam mempedomani dan memahami isi Undang-undang Pelayanan Publik dengan baik. Hal ini dimaksudkan agar setiap penyelenggaraan pelayanan publik mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, 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 pelayanan.

Banyak faktor yang diduga mempengaruhi kemampuan seorang aparatur penyelenggara pelayanan publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, seperti rendahnya kesadaran aparat dalam memahami materi Undang-Undang

Pelayanan Publik. Pemahaman aparat terhadap materi Undang-Undang Pelayanan Publik perlu dilakukan, agar para aparat birokrasi pemerintah khusus aparat kantor cataran sipil dapat memberikan pelayanan yang maskimal kepada masyarakat pengguna pelayanan. Kemudian faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi, akan dikenai oleh aturan itu. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan untuk mecapai tujuan yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan. Faktor kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan alat kerja yang tersedia, dan faktor sarana dan fasilitas dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk melihat persepsi aparat pelayanan publik di kantor Catatan Sipil Kota Padang terhadap UU Pelayanan Publik dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat pengguna pelayanan, yang penulis tuangkan dalam bentuk skripsi, dengan judul : “Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang”.

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, ternyata hubungan karakteristik pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

- a. Rendahnya kesadaran aparat dalam memahami materi Undang-Undang Pelayanan Publik.
- b. Masih kurang selarasnya aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, terhadap aparat rendah dan para pembuat, pelaksana dan pengawas.
- c. Masih kurang berjalannya mekanisme fungsi organisasi/instansi dalam kegiatan pelayanan yang baik dan memuaskan.
- d. Rendahnya kemampuan dan keterampilan aparatur dalam dalam menggunakan alat kerja yang tersedia,
- e. Kurang lengkapnya sarana dan fasilitas dalam pelaksanaan tugas untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

2. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang ada, karena keterbatasan waktu, biaya, serta pengetahuan yang penulis miliki, maka penulis membatasi permasalahan yang dibahas yaitu tentang karakteristik pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pemahaman materi undang-undang pelayanan publik.

3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, identifikasi, dan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini masalah dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

Bagaimana Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dalam melakukan penelitian tentang Persepsi Aparatur Kantor Catatan Sipil Kota Padang terhadap Materi Undang-Undang Pelayanan Publik ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis :
 - a. Menerapkan teori-teori yang diperoleh dari bangku perkuliahan dan menghubungkannya dengan praktek di lapangan.
 - b. Untuk menambah literatur dalam bidang pelayanan publik dan sumberdaya manusia dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga pengguna layanan.
2. Manfaat Praktis :

Memberikan manfaat bagi instansi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka memberikan dan meningkatkan Kualitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada orang yang membutuhkan bantuan dari sebuah pelayanan, khususnya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Menurut Waluyo (2007:127) pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Sedangkan menurut Barata (2003: 60), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Supranto (2006:238) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu (mengurus) apa yang diperlukan/membantu apa-apa yang diperlukan oleh orang lain agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan yang diinginkan. Sedangkan Moenir (2008:27) bahwa yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Dwiyanto (2011: 4) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilainya terhadap pelanggan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, penulis juga menuangkan pemikiran sendiri terhadap pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik. Untuk dapat memberikan pelayanan dengan baik, maka aparat/instansi harus peka terhadap kebutuhan para pengguna layanan dan dapat menjalin hubungan baik agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu sifat yang sangat menonjol dari administrasi adalah bercorak pelayanan dan usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang diinginkan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan 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. Soedarmayanti (2010:195), mengatakan pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dari administrasi negara.

Moenir (2008: 26) yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Lebih lanjut dijelaskan pelayanan publik mengidentifikasikan daripada pelayanan yang secara umum didambakan, yaitu kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih serta mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum atau publik mengandung arti sebagai masyarakat umum sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas. Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu

pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Moenir (2008:23) mengemukakan pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya.

Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (1) Pelaksanaan pelayanan, (2) Pengelolaan pengaduan masyarakat, (3) Pengelolaan informasi, (4) Pengawasan internal, (5) Penyuluhan kepada masyarakat, dan (6) Pelayanan konsultasi

Suraji (2012:133), yang menyatakan bahwa untuk para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, hendaknya bersikap dan perilaku serta berpedoman pada : (1) Dasar hukum yang jelas, (2) Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka, (3) Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) sebagai berikut:

- 1) Transparansi, maksudnya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, maksudnya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- 4) Partisipatif, maksudnya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, maksudnya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, dalam pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan pengguna pelayanan sesuai dengan keinginan. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

d. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

e. Indikator Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karenanya, berbagai aktivitas pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik tertentu dan terbagi ke dalam beberapa jenis pelayanan.

Seiring dengan itu, penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah sebagaimana dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan unit kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- 2) Unit Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- 3) Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Penerima Pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- 5) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 6) Indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) adalah sebagai berikut: (1) memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya; (2) memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai; (3) memiliki tujuan sosial; (4) dituntut untuk akuntabel kepada publik, (5) memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan; dan (6) seringkali menjadi sasaran isu politik. Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 bahwa “hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”.

Kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu

organisasi nonprofit, relawan (*volunteer*), dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Bila memang penyelenggaraan pelayanan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan unsur subyektivitas dalam diri penerima pelayanan, seseorang mungkin menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Tjiptono (2005 : 23), pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan pada indikator-indikator:

- 1) *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain;

- 2) *Reliability*, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
- 3) *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- 4) *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen;
- 5) *Emphaty*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, maka indikator-indikator yang dipergunakan untuk mengukur pelayanan publik yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*

2. Hubungan Karakteristik Pegawai dengan Pemahaman terhadap Aparat terhadap Materi UU Pelayanan Publik.

a. Pengertian Pemahaman

Pengertian pemahaman yang dikemukakan oleh para ahli seperti yang dikemukakan oleh Winkel dan Mukhtar (dalam Sudaryono, 2012: 44) mengemukakan bahwa :

Pemahaman yaitu kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui atau diingat; mencakup kemampuan untuk menangkap makna dari arti dari bahan yang dipelajari, yang dinyatakan dengan menguraikan isi pokok dari suatu bacaan, atau mengubah data yang disajikan dalam bentuk tertentu ke bentuk yang lain.

Dalam hal ini, aparat dituntut untuk memahami atau mengerti apa yang terkandung dalam UU Pelayanan Publik No.25 Tahun 2009, mengetahui dan memahami hal-hal yang mendasar dan terkandung untuk dapat dijalankan tanpa

ada rasa keterpaksaan. Menurut Bloom (dalam Anas, 2009: 50) mengatakan bahwa: “Pemahaman (*Comprehension*) adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Dengan kata lain, memahami adalah mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi”.

Menurut Daryanto (2008: 106) kemampuan pemahaman dapat dijabarkan menjadi tiga, yaitu:

- 1) Menerjemahkan (*translation*)
Pengertian menerjemahkan di sini bukan saja pengalihan (*translation*) arti dari bahasa yang satu ke dalam bahasa yang lain. Dapat juga dari konsepsi abstrak menjadi suatu model, yaitu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya.
- 2) Menginterpretasi (*interpretation*)
Kemampuan ini lebih luas daripada menerjemahkan, ini adalah kemampuan untuk mengenal dan memahami. Ide utama suatu komunikasi.
- 3) Mengekstrapolasi (*extrapolation*)
Agak lain dari menerjemahkan dan menafsirkan, tetapi lebih tinggi sifatnya. Ia menuntut kemampuan intelektual yang lebih tinggi.

Sedangkan Bloom (dalam Vestari, 2009: 16) mengemukakan “Pemahaman adalah kemampuan menangkap pengertian-pengertian seperti, mampu mengungkap suatu materi yang disajikan kedalam bentuk yang lebih dipahami, mampu memberikan interpretasi dan mampu mengaplikasikannya”. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, pemahaman adalah kemampuan menangkap pengertian-pengertian seperti mampu memahami atau mengerti apa yang diajarkan, mengetahui apa yang sedang dikomunikasikan, memberikan penjelasan atau memberi uraian yang lebih rinci dengan menggunakan kata-kata sendiri, mampu mengklasifikasikan suatu objek dan

mampu mengungkapkan suatu materi yang disajikan kedalam bentuk yang lebih dipahami.

Dalam kaitannya dengan pemahaman aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap materi UU Pelayanan Publik, artinya pegawai dituntut mampu memahami pengertian-pengertian dari materi dari UU Pelayanan Publik, mampu mengungkapkan kembali/mejelaskan materi UU Pelayanan Publik tersebut kedalam bentuk yang lebih dipahami dan mampu mengaplikasikan materi UU Pelayanan Publik dalam kedinasannya.

b. Materi Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU No 25 tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan

administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tsb, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Pelaksanaan pelayanan;
- 2) Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) Pengelolaan informasi;
- 4) Pengawasan internal;
- 5) Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- 6) Pelayanan konsultasi. (pasal 8 UU no 25 tahun 2009)

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain, dengan

syarat kerja sama tersebut tidak menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerjasama tersebut adalah:

- 1) Perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standard pelayanan;
- 2) Penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;
- 3) Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- 4) Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- 5) Penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (short message service (sms)), laman (*website*), *pos-el (e-mail)*, dan kotak pengaduan.

Selain kerjasama diatas, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama tertentu dengan pihak lain untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Kerja sama tertentu merupakan kerja sama yang tidak melalui prosedur seperti yang dijelaskan diatas, dan penyelenggaraannya tidak bersifat darurat serta harus diselesaikan dalam waktu tertentu, misalnya pengamanan pada saat penerimaan

tamu negara, transportasi pada masa liburan lebaran, dan pengamanan pada saat pemilihan umum. (Pasal 13 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban :

- 1) Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- 4) Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- 7) Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- 8) Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- 9) Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- 10) Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- 11) Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- 12) Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak,

berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 15 UU No 29 tahun 2009)

Adapun asas-asas pelayanan publik tersebut sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 adalah:

- 1) Kepentingan umum, yaitu; Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- 9) Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. (Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009)

Komponen standar pelayanan dalam Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum, yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang

besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- 6) Produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standard pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu Kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. (Pasal 21 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional. Sistem informasi yang bersifat nasional tersebut dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola system informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, informasi itu sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Profil penyelenggara, yaitu meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).
- 2) Profil pelaksana, yaitu meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, nomor telepon, dan pos-el (email).
- 3) Standar pelayanan, yaitu berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut.
- 4) Maklumat pelayanan.
- 5) Pengelolaan pengaduan, yaitu merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksian, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan.
- 6) Penilaian kinerja, yaitu merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu. (Pasal 23 UU No 25 Tahun 2009)

Untuk kebutuhan biaya/tarif pelayanan publik, pada dasarnya merupakan tanggung jawab negara dan/atau masyarakat. Apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dan berdasarkan peraturan perundang-undangan. (Pasal 31 UU No 25 Tahun 2009)

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- 1) Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 2) Pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- 3) Pengawasan oleh dewan perwakilan rakyat, dewan perwakilan rakyat daerah provinsi, dewan perwakilan rakyat daerah kabupaten/kota. (pasal 35 UU No 25 tahun 2009)

Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta

berkewajiban mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan serta sarana pengaduan yang disediakan. Penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu. Penyelenggara berkewajiban menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan tsb. (Pasal 36 UU No 25 Tahun 2009).

Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik, apabila;

- 1) Penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; dan
- 2) Pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Pengaduan tersebut ditujukan kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (Pasal 40 UU No 25 Tahun 2009).

Pengaduan seperti dimaksud diatas diajukan oleh setiap orang yang dirugikan atau oleh pihak lain yang menerima kuasa untuk mewakilinya. Pengaduan tersebut dilakukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan. Dalam pengaduannya, pengadu dapat memasukkan tuntutan ganti rugi. Dalam keadaan tertentu, nama dan identitas pengadu dapat dirahasiakan.

Pengaduan yang disampaikan secara tertulis harus memuat:

- 1) Nama dan alamat lengkap;
- 2) Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian material atau immaterial yang diderita;
- 3) Permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
- 4) Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. (pasal 42 UU No 25 tahun 2009)

Pengaduan tertulis tersebut dapat disertai dengan bukti -bukti sebagai pendukung pengaduannya. Dalam hal pengadu membutuhkan dokumen terkait dengan pengaduannya dari penyelenggara dan/atau pelaksana untuk mendukung pembuktiannya itu, penyelenggara dan/atau pelaksana wajib memberikannya. (Pasal 43 UU No 25 Tahun 2009).

Penyelenggara dan/atau ombudsman wajib menanggapi pengaduan tertulis oleh masyarakat paling lambat 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan tertulis tsb. Dalam hal materi aduan tidak lengkap, pengadu melengkapi materi aduannya selambat- lambatnya 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak menerima tanggapan dari penyelenggara atau ombudsman sebagaimana diinformasikan oleh pihak penyelenggara dan/atau ombudsman. Dalam hal berkas pengaduan tidak dilengkapi dalam waktu tsb, maka pengadu dianggap mencabut pengaduannya. (Pasal 44 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam hal penyelenggara melakukan perbuatan melawan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang

pelayanan publik, masyarakat dapat mengajukan gugatan terhadap penyelenggara ke pengadilan. Pengajuan gugatan terhadap penyelenggara, tidak menghapus kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan keputusan ombudsman dan/atau penyelenggara. Pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum tsb, dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 52 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam hal penyelenggara diduga melakukan tindak pidana dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, masyarakat dapat melaporkan penyelenggara kepada pihak berwenang. (Pasal 53 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa undang-undang ini diharapkan dapat memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, antara lain meliputi:

- a. Pengertian dan batasan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Asas, tujuan, dan ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Pembinaan dan penataan pelayanan publik;
- d. Hak, kewajiban, dan larangan bagi seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi, sarana dan prasarana, biaya/ tarif pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja;
- f. Peran serta masyarakat;

- g. Penyelesaian pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan; dan
- h. Sanksi.

Sayangnya pelaksanaan pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 masih memiliki beberapa kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh belum dikeluarkan Peraturan pemerintah mengenai ruang lingkup, mengenai sistem pelayanan terpadu, mengenai pedoman penyusunan standar pelayanan, mengenai proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat, mengenai tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan Peraturan presiden mengenai mekanisme dan ketentuan pemberian ganti rugi.

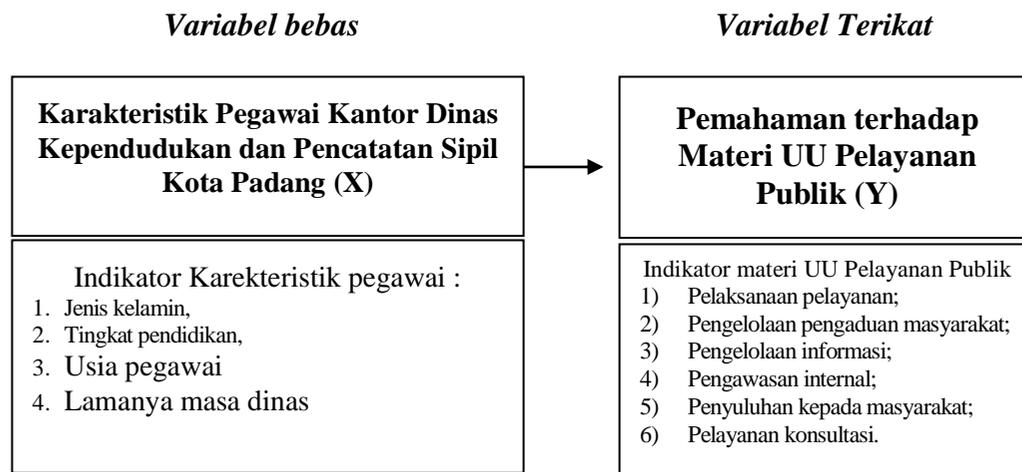
B. Kerangka Konseptual Penelitian

Kinerja aparatur penyelenggara pelayanan akan tercermin dari seberapa jauh dapat memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan tuntutan perubahan pola pikir para aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Karakteristik pegawai seperti tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia dan lamanya dinas diduga berhubungan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh para penyelenggara pelayanan publik khususnya di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin baik tingkat pemahamannya terhadap materi UU Pelayanan Publik, karena pendidikan merupakan salah satu sarana dalam mengembangkan kecerdasan, kemampuan pengetahuan dan keterampilan. Jenis kelamin merupakan perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir. Laki-laki dan perempuan dalam suatu pekerjaan sekarang tidak

ada perbedaan, pekerjaan laki-laki dapat dikerjakan oleh perempuan begitu juga sebaliknya. Semakin tua seseorang maka kesadaran untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik cenderung lebih besar dari sebaliknya. Semakin banyak usia yang dimiliki seseorang biasanya akan semakin baik hasil pemikirannya terhadap sesuatu. Pemahaman aparatur terhadap materi UU Pelayanan Publik diduga juga berhubungan dengan masa dinas. Semakin lama seseorang menekuni bidang pekerjaannya maka akan semakin baik kemampuannya dalam memahami tugas-tugas yang diembannya.

Materi Undang-Undang Pelayanan Publik dalam UU Pelayanan Publik pasal 8 ayat 1 dijelaskan bahwa Organisasi Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan. Kemudian pada ayat 2 point (a) sampai (f) dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (a) pelaksanaan pelayanan; (b) pengelolaan pengaduan masyarakat; (c) pengelolaan informasi; (d) pengawasan internal; (e) penyuluhan kepada masyarakat; dan (f) pelayanan konsultasi. Sedangkan pada pasal 3 dijelaskan bahwa Penyelenggara dan seluruh bagian Organisasi Penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut maka indikator yang digunakan untuk mengukur materi UU Pelayanan pada penelitian ini yaitu kemampuan pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam memahami: (a) pelaksanaan pelayanan; (b). pengelolaan pengaduan masyarakat; (c) pengelolaan informasi; (d) pengawasan internal; (e) penyuluhan kepada masyarakat; dan (f) pelayanan konsultasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka secara skematik Hubungan Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

C. Hipotesis

Dari penjelasan kerangka konseptual yang ada, maka dibuat hipotesis dari penelitian, sebagai berikut:

“Terdapat hubungan yang bermakna antara Karakteristik Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pemahaman Materi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kota Padang.

BAB V

P E N U T U P

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas tentang hubungan karakteristik Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan materi UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dapat disimpulkan bahwa :

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemahaman pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terhadap materi UU No.25 tahun 2009 tentang pelaksanaan pelayanan hanya 37.00%. Kemudian pemahaman pegawai terhadap pengelolaan pengaduan masyarakat pelaksanaan hanya 33.00% yang padang paham, pemahaman pegawai terhadap pengelolaan informasi hanya 42.00% paham, sedangkan 58 (58%), aparatur tidak paham terhadap pengelolaan informasi. Pemahaman aparatur kantor Catatan Sipil kota Padang terhadap pengawasan internal dari 100 orang aparatur 39 (39.00%) paham, sedangkan 61 (61%) tidak paham. Selanjutnya pemahaman aparatur terhadap pengelolaan penyuluhan kepada masyarakat hanya 40.00% yang paham. Berdasarkan hasil penelitian penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pemahaman pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terhadap materi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik masih sangat rendah, karena dari masing indikator pelayanan yang dapat dipahami oleh aparatur masih dibawah 50%. Hal ini menunjukkan kemampuan aparatur dalam menangkap pengertian-pengertian seperti mampu memahami atau mengerti apa yang

diajarkan, mengetahui apa yang sedang dikomunikasikan, memberikan penjelasan atau memberi uraian yang lebih rinci dengan menggunakan kata-kata sendiri, mampu mengklasifikasikan suatu objek dan mampu mengungkapkan suatu materi yang disajikan kedalam bentuk yang lebih dipahami masih rendah. Bila hal ini dibiarkan tentunya akan berdampak terhadap tingkat pelayanan yang diberikan.

Hubungan karakteristik Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan materi UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin pegawai dengan pemahaman terhadap materi UU Pelayanan Publik tidak terdapat hubungan yang bermakna, dengan kata lain jenis kelamin tidak berhubungan dengan pemahaman terhadap materi UU Pelayanan Publik. Tingkat pendidikan pegawai dengan pemahaman terhadap materi UU Pelayanan Publik terdapat hubungan yang bermakna, artinya semakin tinggi tingkat pendidikan pegawai maka akan semakin baik tingkat pemahamannya. Usia pegawai dengan pemahaman terhadap materi UU Pelayanan Publik terdapat hubungan yang bermakna. Dengan lain semakin banyak usia seseorang, maka akan semakin baik daya pikir dan tingkat pemahamannya. Masa dinas dengan pemahaman aparatur terhadap materi UU Pelayanan Publik terdapat hubungan yang bermakna. Dengan kata lain bahwa semakin lama seseorang menekuni bidang pekerjaannya maka akan semakin baik kemampuannya dalam memahami tugas-tugas yang diembannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terhadap pemahaman terhadap materi Undang-Undang Pelayanan Publik berhubungan

dengan tingkat pendidikan, umur dan lama dinas, namun tidak berhubungan dengan jenis kelamin. Artinya dalam kaitannya dengan pemahaman aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap materi UU Pelayanan Publik, maka seluruh aparat apakah laki-laki ataupun perempuan dituntut untuk mampu memahami materi dari UU Pelayanan Publik, sehingga para pegawai mampu mengaplikasikan materi UU Pelayanan Publik dalam kedinasannya tanpa ada rasa keterpaksaan, karena hal ini akan berdampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

B. S a r a n

Dari uraian-uraian terdahulu serta kesimpulan di atas maka dikemukakan saran yang mungkin ada manfaatnya :

1. Untuk meningkatkan kemampuan aparat pelayanan publik khususnya aparat kependudukan dan catatan sipil kota Padang dalam memahami materi Undang-Undang Pelayanan Publik yang sesuai dengan standar pelayanan, hendaknya materi Undang-Undang Pelayanan Publik lebih disosialisasikan lagi agar para aparat lebih paham isi pasal demi pasal dari UU Pelayanan Publik, hal ini dimaksudkan agar para aparat pemerintah terutama yang langsung berurusan dengan publik, dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga masyarakat pengguna layanan khususnya para aparat pegawai Dukcatpil di kota Padang.
2. Kepada pada pimpinan diharapkan lebih memperhatikan dan memberikan pengawasan langsung terhadap bawahan seperti bertatap muka agar para

penyelenggara pelayanan dapat melayani masyarakat, mensosialisasikan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik pada warga masyarakat.

3. Masyarakat diharapkan mampu dalam menganalisis, menyatakan pendapat, berdiskusi, serta mengawasi dan mengontrol setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam kaitannya dengan pelayanan publik terutama dalam pelayanan Dukcatpil di kota Padang

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Shaleh,. 2009. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana
- Alex Sobur,. 2003. *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Atep Barata Adya,. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Dwiyanto. 2011. *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein Umar,.2004. *Merode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Jalaluddin Rakhmad,. 2007 “*Psikologi Komunikasi*” Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Suharsimi Arikunto. 2006, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2006) *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Suraji. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Walgito Bimo. 2003. *Psikologi Sosial: Persepsi Sosial*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Waluyo.2007. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Padang : Mandar Maju.
- Wirawan Sarlito Sarwono 2009. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Press

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003) tentang Asas-Asas Pelayanan

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Kota Padang (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 04)

Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 16 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Dinas Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 14) yaitu Pembentukan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 74 Tahun 2009 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2010 - 2014