

**PERSEPSI MASYARAKAT LUBUK SIKAPING
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik FIS UNP
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



Oleh :

DYAN RISKHA ANGGRAENI
NIM 2005/64768

PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI NEGARA

**JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2009**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Persepsi Masyarakat Lubuk Sikaping Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman

Nama : Dyan Riska Anggraeni

NIM : 2005/64768

Jurusan : Ilmu Sosial Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu-Ilmu Sosial

Padang, 08 Mei 2009

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Syamsir, M.Si

NIP. 131 866 444

Dra. Jumiati, M.Si

NIP. 131 582 341

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu-ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada Hari Jum'at 08 Mei 2009 pukul 08.45 s/d 10.30 WIB

Persepsi Masyarakat Lubuk Sikaping Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman

Nama : Dyan Riska Anggraeni
NIM : 2005/64768
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu-Ilmu Sosial

Padang, 08 Mei 2009

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si	_____
Sekretaris	: Dra. Jumiati, M.Si	_____
Anggota	: Afriva Khaidir, SH, M.Hum, MAPA	_____
Anggota	: Dra. Hj. Faridah, M.Pd	_____

Mengesahkan :
Dekan FIS UNP,

Prof. Dr. Azwar Ananda, MA.
NIP. 131 584 117

ABSTRAK

**Dyan Riska Anggraeni: NIM. 2005/64768. PERSEPSI MASYARAKAT LUBUK
SIKAPING TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIL KABUPATEN PASAMAN**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh rendahnya kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman, diantaranya yaitu Penyelesaian pelayanan publik tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, masyarakat masih mengeluh atas kurang berkualitasnya pelayanan yang diberikan para pegawai dalam memberikan pelayanan publik dan produk pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Lubuk Sikaping yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman. Sedangkan sampel penelitian diambil 99 orang melalui penarikan sampel dengan Rumus Slovin dengan pengambilan sampel menggunakan Teknik Sampling Stratified. Data diambil dari alat pengumpulan data yang digunakan berupa angket model skala likert yang telah diuji validitas dan realibilitasnya dengan menyebarkan kepada masyarakat. Data yang terkumpul tersebut dianalisis secara statistik dengan bantuan program SPSS (*statistic product service solution*) versi 15.00 *for window* setelah itu dideskripsikan dengan metode deskriptif.

Berdasarkan analisis data ditemukan bahwa persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang baik sebanyak 16 orang (16,16%), yang cukup baik 62 orang (62,7%) dan yang kurang baik 21 orang (21,21%). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Lubuk Sikaping terhadap kualitas pelayanan dikategorikan cukup baik karena lebih dari separoh responden mempersepsikan kualitas pelayanan cukup baik.

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

” Persepsi Masyarakat Lubuk Sikaping terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman”.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Seluruh kegiatan ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Azwar Ananda, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Drs. Yasril Yunus, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Ilmu Sosial Univeritas Negeri Padang.
3. Bapak Drs. Syamsir, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dra. Jumiati, M.si selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan dan masukan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
4. Bapak Afriva Khaidir, SH, M.Hum.MAPA, Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum dan Ibu Dra. Hj. Faridah, M.Pd selaku tim penguji yang telah memberikan banyak kritikan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Fatmariza, M.Hum selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan banyak bimbingan saat perkuliahan.
6. Seluruh staf pengajar Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
7. Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman yang telah banyak membantu saat penelitian.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua papa dan mama yang telah memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga sumbangsih yang telah diberikan menjadi amal ibadah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Ibarat kata pepatah tak ada gading yang tak retak dan tak ada perbuatan tanpa cela, oleh karena itu penulis menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Terakhir penulis menyampaikan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 08 Mei 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teori.....	12
1. Konsep Persepsi	12
2. Proses Terbentuknya Persepsi	13
3. Konsep Pelayanan	15
4. Konsep Pelayanan Publik.....	16

5. Kualitas Pelayanan Publik.....	21
6. Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
B. Kerangka Konseptual	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	28
B. Defenisi Operasional	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Variabel Penelitian	32
E. Jenis dan Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Instrument Penelitian.....	34
H. Uji Coba Instrument	35
I. Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	41
1. Deskripsi Keadaan Kecamatan Lubuk Sikaping	41
2. Deskripsi Kondisi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	45
3. Deskripsi Data Sampel Penelitian	50
4. Deskripsi Data tentang Persepsi Responden	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	<i>Halaman</i>
1. Jumlah Populasi	30
2. Jumlah Penyebaran Sampel Penduduk	32
3. Skala Likert	34
4. Rangkuman Hasil Analisis Uji Validitas Instrument	37
5. Tingkatan Reliabilitas	38
6. Daftar Nama-nama Nagari dan Jorong di Kecamatan Lubuk Sikaping	42
7. Luas Lahan dan Penggunaanya di Kecamatan Lubuk Sikaping	43
8. Jumlah Penduduk Lubuk Sikaping Per nagari	44
9. Daftar Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kelompok Umur	44
10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Nagari.....	51
11. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	51
12. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
13. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
14. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Agama	53
15. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sub-Etnik Suku	54
16. Distribusi Frekuensi Responden Berdasrakan Status Perkawinan.....	54
17. Descriptif Statistic tiap Item Soal	56
18. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Tangible</i>	58
19. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Reliability</i>	61

20. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Responsivenees</i>	65
21. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Assurance</i>	68
22. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Indikator <i>Emphaty</i>	72
23. Distribusi Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman	75
24. Analisis Data Persepsi Masyarakat Berdasarkan Indikator	76

DAFTAR BAGAN

Bagan	<i>Halaman</i>
1. Kerangka Konseptual	27
2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi- kisi Instrumen Penelitian

Lampiran 2 Angket Penelitian

Lampiran 3 Rekap data Uji Coba Instrumen Penelitian

Lampiran 4 Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Lampiran 5 Rekap Data Hasil Penelitian

Lampiran 6 *Frequency* dan *Descriptive Data (SPSS 15.00 for Window)*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan tugas utama yang paling hakiki dari sosok aparatur negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea Keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan.

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur Negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan, dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata dari sikap aparatur Negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk

meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah dan dilanjutkan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintahan Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintahan daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu agenda reformasi yang akan terus menerus dilaksanakan oleh negara dan bangsa Indonesia adalah mewujudkan pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan sebutan *good governance*. Adapun salah satu ciri *good governance* tersebut adalah pemerintah yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini baik buruknya suatu pemerintahan atau instansi bisa dilihat dari bagaimana instansi tersebut dapat menerapkan semua unsur dari prinsip *good governance*, diantaranya prinsip transparansi, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, peduli pada *Stakeholder*, tegaknya supremasi hukum, kesetaraan, visi strategis dan partisipasi masyarakat. (<http://www.transparansi.or.id>).

Namun fakta empirik yang terjadi tentang rendahnya Kualitas pelayanan berdasarkan *Survei Governance* dan desentralisasi yang dilakukan UGM (Universitas Gajah Mada) diantaranya membuktikan bahwa paraktek penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten dan Kota masih belum memenuhi kualitas yang diharapkan, dikutip Agus Dwiyanto (2002:76) yaitu ditandai dengan: (1) tidak adanya kepastian biaya, waktu, dan cara pelayanan. Prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak warga sebagai pengguna, (2) banyaknya biro jasa hampir disetiap instansi pelayanan publik yang menunjukkan besarnya *opportunity cost* bagi masyarakat untuk mengurus pelayanan publik, (3) Adanya deskriminasi pelayanan oleh pejabat birokrasi baik menyangkut faktor pertemanan, afiliasi politik, etnis dan agama. Deskriminasi menurut etnis dan agama cenderung lebih buruk, (4) rendahnya peran masyarakat dan *Stakeholder* dalam penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah memonopoli pengaturan, penyelenggaraan, distribusi pemantauan dan masyarakat ditempatkan sebagai pengguna yang pasif dan, (5) birokrasi dan para pejabatnya sering gagal menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat dan justru menjadikan dirinya sebagai penguasa yang lebih menuntut pelayanan dari pada melayani masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca

maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN (www.kompas.com).

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor: 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Hal yang diungkapkan diatas dalam prakteknya masih belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Khususnya di bidang kependudukan masih terlihat adanya pengurusan yang berbelit-belit, tidak adanya kejelasan mengenai penyelesaian pelayanan publik tersebut, tidak adanya ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan tersebut, dan hasil dari produk pelayanan tidak sesuai dengan sebagaimana yang diharapkan penerima layanan (<http://www.gt25fgg.or.id>).

Buruknya kinerja pelayanan publik ini diantara 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 pemerintahan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Selain itu untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun demikian transparansi dan akuntabilitas yang merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dapat dilaksanakan secara menyeluruh.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengelolaan administrasi kependudukan sangat berperan penting dalam penertiban dokumen kependudukan karena dokumen yang dikeluarkan oleh instansi ini sangat penting sekali dalam berbagai aspek kehidupan diantaranya Akta Kelahiran, KTP, dan KK yang merupakan identitas kependudukan sangat penting, karena merupakan bukti diri (legitimasi) otentik bagi penduduk WNI dan WNA bahwa seseorang diakui sebagai penduduk disuatu daerah, kemudian dokumen kependudukan yang menjadi identitas penduduk yang sangat diperlukan hampir semua urusan menuntut adanya dokumen tersebut. Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengelolaan Administrasi Kependudukan mempunyai tugas yang sangat berat untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan pengelolaan kependudukan, karena peran yang sangat penting itu lah peneliti mengambil Instanssi tersebut dalam melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal dan kemudian penulis melaksanakan kegiatan magang selama lebih kurang 40 hari pada bulan Januari - Maret, sejak awal tahun 2008 sampai saat ini (diberlakukanya pelaksanaan KK dan KTP gratis), halaman dan ruangan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil setiap hari kerjanya selalu dipenuhi oleh masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran, KK, KTP, dan lain-lain dari hampir seluruh wilayah Kabupaten Pasaman. Setiap hari kurang lebih 100 - 200 orang pemohon datang mengajukan permohonan Akta Kelahiran, KK, dan KTP. Jumlah ini sudah melampaui banyaknya pemohon sepanjang tahun sebelum diberlakukanya PERBUP (Peraturan Bupati) Kabupaten Pasaman No 4 tahun 2009 mengenai pembebasan Retribusi pembuatan Biaya cetak Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Akibat diberlakukannya peraturan Bupati Kabupaten Pasaman terkait pembebasan biaya dalam pembuatan KK dan KTP mengakibatkan permasalahan yang timbul ternyata bermunculan. Banyak keluhan masyarakat bahwa penyelesaian lambat dan rumit, mengurus KK saja harus bolak-balik ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, setelah KK siap, baru bisa membuat KTP di Kecamatan. Sehingga biaya transport mengurusnya ternyata lebih banyak dari

pada sebelumnya. Itulah komentar dan keluhan masyarakat terkait pelayanan KTP dan KK sewaktu wawancara awal sebelum penulis menyebarkan angket pada beberapa orang responden tanggal 07 April 2009. Mengenai hal tersebut untuk itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar dapat memperbaiki layanan KK dan KTP ini.

Selama melaksanakan kegiatan magang peneliti menerima banyak kritikan dari masyarakat karena peneliti ditempatkan pada bagian pelayanan KK dan KTP, diantaranya masyarakat mengeluh atas pembuatan KK yang dijanjikan selama 1 minggu ternyata tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, masih terdapatnya kesalahan pengetikan dalam pembuatan Akata Kelahiran, KK dan KTP seperti kesalahan nama, tanggal lahir, tempat tinggal dan sebagainya, dan masyarakat merasa kecewa dengan pelayanan pengurusan KK, pelayanan tertunda karena KK tersebut belum ditanda tangani yang disebabkan Kepala Dinas tidak ada ditempat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas pelaksanaan pelayanan di bidang kependudukan, dalam hal ini persoalan yang menjadi tantangan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pasaman, adalah untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Berkaitan dengan hal tersebut masyarakat akan mudah mempersepsikan mengenai kualitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam upaya mewujudkan visi Kabupaten Pasaman *terwujudnya masyarakat yang sejahtera dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada melalui*

pemerintahan yang baik, pemerintahan Kabupaten Pasaman berusaha menertibkan administrasi kependudukan. Terciptanya ketertiban di bidang Administrasi Kependudukan akan memudahkan bagi pemerintah daerah Kabupaten Pasaman untuk mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pembangunan fasilitas-fasilitas yang memadai kepada masyarakat. Dalam melakukan perbaikan di bidang administrasi kependudukan tersebut, Pemerintah Kabupaten Pasaman meminta partisipasi masyarakat. Bentuk partisipasi yang diharapkan adalah dari setiap keluarga dalam kaitannya dengan administrasi kependudukan. Kepala keluarga atau wakilnya melaporkan kejadian-kejadian yang berhubungan dengan kependudukan secara konsisten. Keadaan keluarga yang dimaksudkan adalah berupa jumlah keluarga yang bertambah karena kelahiran, kedatangan tamu keluarga baik yang bersifat menetap maupun yang bersifat sementara, jumlah keluarga yang berkurang karena kematian, pindah keluar kota untuk sementara atau menetap dan sebagainya.

Partisipasi yang dilakukan oleh masyarakat kadang kala dipengaruhi oleh keadaan sosial masyarakat yang bersangkutan. Disamping itu tingkat partisipasi masyarakat tersebut sangat dipengaruhi oleh dan erat kaitanya dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh para birokrasi atau pegawai pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran di atas peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang persepsi masyarakat Lubuk Sikaping terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka maka penelitian ini bermaksud melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan antara lain karena dilandasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan masih terindikasi buruk, sehingga masyarakat masih mengeluh atas kurang berkualitasnya pelayanan dari para pegawai dalam memberikan pelayanan publik.
2. Penyelesaian pelayanan publik tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Produk pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, masih terdapatnya kesalahan pengetikan nama, tanggal lahir, pekerjaan dalam pembuatan KTP dan KK.

C. Batasan Masalah.

Agar penulisan skripsi ini lebih terfokus dan mengingat keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis, maka penulis membatasi pembahasannya pada persepsi masyarakat Lubuk Sikaping terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam berbagai aspek atau dimensi kualitas pelayanan publik yang ditampilkan oleh pegawai yang bersangkutan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka timbul beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yakni sebagai berikut:

Bagaimanakah persepsi masyarakat Lubuk Sikaping terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman.

E. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan perumusan masalah tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui persepsi masyarakat Lubuk Sikaping terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman.

F. Manfaat Penelitian.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat praktis

Dalam rangka menciptakan *Good Governance*, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk intropeksi diri bagi Institusi yang bersangkutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama tentang bagaimana pelayanan publik yang diharapkan masyarakat, yaitu pelayanan yang mencakup pengurusan KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan pengurusan yang lainnya mengenai kependudukan. Sehingga dengan demikian tujuan dari Administrasi kependudukan dapat berjalan dengan baik, sistematis, dan professional. Dengan terciptannya pelayanan prima dan profesioanal di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil maka diharapkan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan Administrasi Kependudukan akan meningkat, sehingga masyarakat tidak malas lagi mengurus sesuatu yang berhubungan dengan pendaftaran penduduk.

2. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan juga bermanfaat bagi pengembangan teori dalam ilmu manajemen, terutama dalam bidang Manajemen Pelayanan Publik.

3. Manfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk memperkaya khasanah kepustakaan khususnya dalam bidang ilmu Manajemen Pelayanan Publik.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

1. Konsep Persepsi

Kata persepsi berasal dari kata bahasa Inggris, *perception* yang berarti tanggapan, daya memahami (menanggapi sesuatu). Pengertian persepsi ini sama seperti yang dikemukakan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia bahwa persepsi adalah opini, tanggapan, anggapan terhadap sesuatu peristiwa atau kejadian (Poerwadarminta, 1994:262).

Persepsi berhubungan dengan sikap dan merupakan faktor yang menentukan perilaku seseorang karena antara persepsi dan sikap berkaitan dengan motivasi. Sedangkan Miftah (2005:123) memberikan pengertian persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman.

Menurut Robbins dalam Makmuri (2005:112) persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan impresi sensorisnya supaya dapat memberikan arti kepada lingkungan sekitarnya. Jadi dengan demikian persepsi ini menyangkut proses mengidentifikasi, mendeskripsikan, mengenal kembali dan menimbang objek-objek yang diperoleh melalui informasi sensoris. Sehingga persepsi sebagai suatu proses subjektif bersifat relatif dan selektif berdasarkan kesiapan

(pengalaman), kepentingan, dan harapan seseorang. Oleh karena itu tingkah laku selalu didasarkan atas makna sebagai hasil persepsi terhadap lingkungan kehidupan.

Selanjutnya menurut Desiderato dalam Jalaluddin (2005:51) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi ini lebih menitik beratkan bagaimana pengalaman seseorang dalam mengalami peristiwa atau kejadian. Dengan pengalaman seseorang itu akan mengemukakan pendapat, tanggapan, dan pandangan terhadap objek tersebut. Di sisi lain persepsi juga diartikan sebagai sesuatu pengamatan dan penilaian terhadap sesuatu objek atau orang lain yang didasarkan oleh pemikiran dan harapan yang ada pada diri seseorang, persepsi ini akan menuntut timbulnya perilaku tertentu.

2. Proses Terbentuknya Persepsi

Persepsi tidak muncul secara tiba-tiba akan tetapi terjadi melalui tahapan-tahapan tertentu. Persepsi didahului dengan penginderaan (*sensation*) dan rangsangan-rangsangan lewat indra yang diberi makna dan diinterpretasikan yang menimbulkan pernyataan tertentu dan akhirnya melahirkan suatu persepsi (Hardi 1988:7). Jadi persepsi jauh lebih kompleks dan luas dari pada sensasi. Proses persepsi melibatkan interaksi yang kompleks dari seleksi dan interpretasi.

Desiderato dalam Jalaluddin, (1986:64) menjelaskan bahwa persepsi atau menafsirkan makna informasi indrawi melibatkan sensasi alat

penginderaan, atensi (perhatian), motivasi dan memori. Menurut Jalaluddin persepsi bersifat relatif dan secara fungsional berarti bahwa objek-objek yang mendapatkan tekanan dalam persepsi individu biasanya objek yang memenuhi tujuan orang yang melakukan persepsi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan seseorang mempersepsikan sesuatu tergantung bagaimana individu tersebut menerima informasi, mengolah, menyimpan dan menghasilkan kembali menjadi informasi atau pengetahuan baru. Dapat dikatakan persepsi adalah gambaran seseorang tentang sesuatu objek dalam mengorganisasikan dan menginterpretasikan sehingga memiliki makna dalam konteks ingkungannya. Setiap persepsi seseorang terhadap objek yang sama belum tentu memiliki persepsi yang sama pula. Jadi dengan mengetahui persepsi seseorang, kita dapat mengetahui bagaimana anggapan, pandangan, dan penilaiannya terhadap objek yang dipersepsikan. Disamping itu kita juga dapat mengetahui alasan kenapa seseorang itu bersikap atau bertindak laku tertentu terhadap objek yang dipersepsikannya.

Bila kita lihat fenomena yang ada dalam masyarakat Lubuk Sikaping dalam pengurusan yang berhubungan dengan Administrasi kependudukan terdapat perbedaan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya dalam mempersepsikan kualitas pelayanan publik. Perbedaan persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor kemampuan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan para pegawai dalam mengurus pengurusan yang berhubungan dengan kependudukan, serta sarana informasi yang diperoleh

melalui media massa sehingga masyarakat berpandangan dan menuntut pelayanan yang prima dan maksimal dari para pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat memiliki persepsi yang berbeda-beda dalam menanggapi masalah kualitas pelayanan dalam pelayanan publik.

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 1994:206). Menurut Soetopo dalam Paimin (2007:164) pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Berkaitan dengan konsep pelayanan ini terdapat dua istilah yang harus diketahui yaitu melayani dan pelayan. Sedangkan definisi lebih rinci dikemukakan Gronroos dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006:2) bahwa:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 1993, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Dalam pembahasan tentang pelayanan mau tidak mau akan berkaitan dengan kepentingan umum yang juga tidak bisa dielakkan dengan kepentingan pribadi sebagai suatu sumber utama kepentingan umum. Hal ini disebabkan

kepentingan umum merupakan suatu bentuk himpunan kepentingan pribadi yang sama dengan sekelompok orang atau masyarakat.

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan pelayanan adalah serangkaian aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung yang didalamnya terdapat unsur melayani dan pelayan dengan prosedur dan metode tertentu dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi baik pemerintah maupun swasta kepada masyarakat luas. Menurut Mahmudi (2005:229) menjelaskan pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani (2007:128) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam lampiran keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M_PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2004 BAB 1 Butir C disebutkan: (1) Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, (2) Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi

Pemerintah, (3) Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/ satuan organisasi Kementrian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, kedekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi pemerintahan lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, (4) Unit penyelenggara pelayanan publik adalah uni kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan public, (5) Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, (6) Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum, (7) Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama ataupun sebutan apapun) sebagai imbalan atau imbalan jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (8) Indeks Kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Mengikuti defenisi di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan

masyarakat. Pada hakekatnya pelayanan itu merupakan kegiatan secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dan masyarakat atau dengan arti lain hakekat pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi rakyat dan masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan keputusan MENPAN No 63 tahun 2003 menjelaskan bahwa kelompok pelayanan publik itu adalah: (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 itu antara lain KTP, Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, buku pemiikan kendaraan bermotor (BPKB), SIM, IMB, Sertifikat kepemilikan atau pengurusan tanah dan sebagainya, (2) kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telekomunikasi 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.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan, menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c) Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Proses penyelenggaraan pelayanan masyarakat akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan apabila kedua belah pihak yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik memperhatikan asas-asas pelayanan yang tercantum di atas. Untuk memperjelas tentang pelayanan maka harus dikelompokkan agar lebih mudah dipahami dan terpisah sesuai dengan jenis dan kelompoknya.

Secara umum, penyediaan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan cepat, tepat dan murah, namun satu hal yang tidak mudah dilakukan. Berhubungan dengan hal tersebut, agar pelayanan publik dapat lebih terjaga kualitasnya, dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip sebagai indikator-indikator pelayanan prima seperti: (1) kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, (2) kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit

kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan kejelasan dalam rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran, (3) kepastian hukum, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, (4) akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah, (5) keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum, (6) tanggungjawab, pemimpin penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan, (7) kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika), (8) kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika, (9) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, (10) kenyamanan, dalam hal ini lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) prosedur pelayanan dalam arti

pelayanan yang dibakukan bagi pemberi kepada penerima pelayanan termasuk pengaduan, (2) waktu penyelesaian ialah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan, (3) biaya pelayanan yaitu tarif atau rincian yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan, (4) produk pelayanan yaitu hasil yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (5) sarana dan prasarana maksudnya penyediaan sarana prasana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan ialah kompetensi yang harus ditetapkan dengan berdasarkan kepada pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan perilaku yang dibutuhkan (Ratminto, 2006:23-24).

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goetsch & Davis dalam LAN RI (2006:16) Kualitas pelayan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat tingkat kepuasan masyarakat sangat diperlukan karena tingkat kepuasan menyangkut dengan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan

harapannya. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan apa yang diharapkan masyarakat dapat merasakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kalau kinerja dibawah harapan, masyarakat akan merasa kecewa
- b. Kinerja sesuai harapan, masyarakat akan merasa puas
- c. Kalau kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas atau mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dengan keinginan dengan kenyataan. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (2000:20) menyebutkan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan yang eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan publik yang prima pada organisasi pemerintahan menjadi lebih penting dihayati dalam pelaksanaannya, karena pada dasarnya ia merupakan fitrah yang melekat dalam tugas pokok dan fungsi aparatur dalam organisasi pemerintahan. Dalam konteks strategi pelayanan prima yang disajikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat seyogyanya dilakukan dengan penuh perhatian, sehingga diharapkan akan menimbulkan image

positif, baik dari kalangan pelanggan atau masyarakat maupun aparat yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu maka satu strategi dalam memuaskan pelanggan adalah selain menyajikan pelayanan minimal sesuai dengan standar, juga memberikan pelayanan sedikit lebih banyak atau lebih baik dari harapan konsumen atau masyarakat, sehingga akan didapatkan masyarakat tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat pemberi pelayanan.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjipto (1996:69) mengidentifikasi sepuluh faktor dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Dalam hal ini organisasi pemberi layanan secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) dalam memenuhi janjinya misalnya menyampaikan pelayanan.
2. *Responsiveness*, yaitu keamauan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competent*, artinya setiap karyawan dalam organisasi tersebut memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tersebut.
4. *Access*, yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi, fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, yaitu meliputi sikap yang sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan para contact personnel (seperti resepsionis, operator, telepon, dan lain-lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya, kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan *financial* serta kerahasiaan.
9. *Understanding knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. *Tangible*, yaitu bukti fisik dari jasa yang bisa berupa fasilitas fisik, peralatan.

Selanjutnya, salah satu model yang dikembangkan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah *Service Quality* yang lazim disingkat (*ServQual*) dengan huruf S dan Q kapital. Kata ini berawal pada tahun 1983 ketika tiga sekawan yang terdiri dari Valerie A. Zeithamal, Leonard L. Berry dan A. Parasuraman. Parasuraman melakukan penelitian mengenai bagaimana memaksimalkan kualitas dari setiap pelayanan. Parasuraman mengambil posisi leader pada penelitian ini, sehingga tak heran sebagian orang menyebut *ServQual* dengan sebutan lain yaitu *Parasuraman Theory*. (Parasuraman, A, Zeithamal, V, & Berry, LL (1985). *A conceptual model of service J* Konseptual Model Pelayanan). Menurut Zeithaml, dkk dalam Harbani (2007:135) ada indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada dimensi kualitas pelayanan menurut konsumen. Kelima dimensi *ServQual* tersebut, yaitu: (a) *tangibles*: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, (b) *reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, (c) *responsivess*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, (d) *assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen dan, (e) *emphaty*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang *ServQual* dari Zeithaml berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang diberikan

oleh Instansi pemerintah (Harbani, 2007:135). Dalam penelitian ini yang dipakai untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah menggunakan indikator kualitas pelayanan publik menurut Parasurman, dkk yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

Dari banyak pendapat ahli diatas mengenai indikator kualitas palayanan maka dapat disimpulkan dalam hal mengukur kualitas pelayanan publik, tidak hanya di titik beratkan pada kualitas pelayanannya saja akan tetapi juga harus memperhatikan *outcomes* dari pelaksanaan pelayanan tersebut yaitu bagaimana hasil yang didapatkan dari suatu pelayanan, dalam hal ini misalnya pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan yang menyangkut pelayanan mengenai administrasi kependudukan. Namun dalam kualitas pelayanan akan mudah dapat menjelaskan bagaimana masyarakat mempersepsikan kinerja dari pegawai dalam organisasi tersebut, kemudian dalam kualitas pelayanan akan mudah dilihat apakah terdapat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didupatkannya dalam suatu organisasi. Kualitas juga berhubungan dengan produk atau hasil kerja yang diterima dari para pegawai sesuai dengan yang diharapkan masyarakat yang bersangkutan. Kemudian dalam hal mengukur kinerja birokrasi harus memperhatikan kuantitas yang cukup memadai bagi setiap orang, harga (tarif) yang terjangkau oleh masyarakat banyak atau masyarakat yang ingin dilayani dalam pengurusan mengenai administrasi kependudukan. Kemudian kepercayaan masyarakat terhadap para pegawai pemerintah harus dapat diwujudkan. Dalam hal ini jika pemerintah berhasil manyakini masyarakat bahwa kinerja

pemerintah yang sekarang rendah dapat diperbaiki dan ditingkatkan dimasa mendatang, maka layanan yang sekarang dapat dipahami dan diterima sehingga pemerintah mendapatkan mosi percaya.

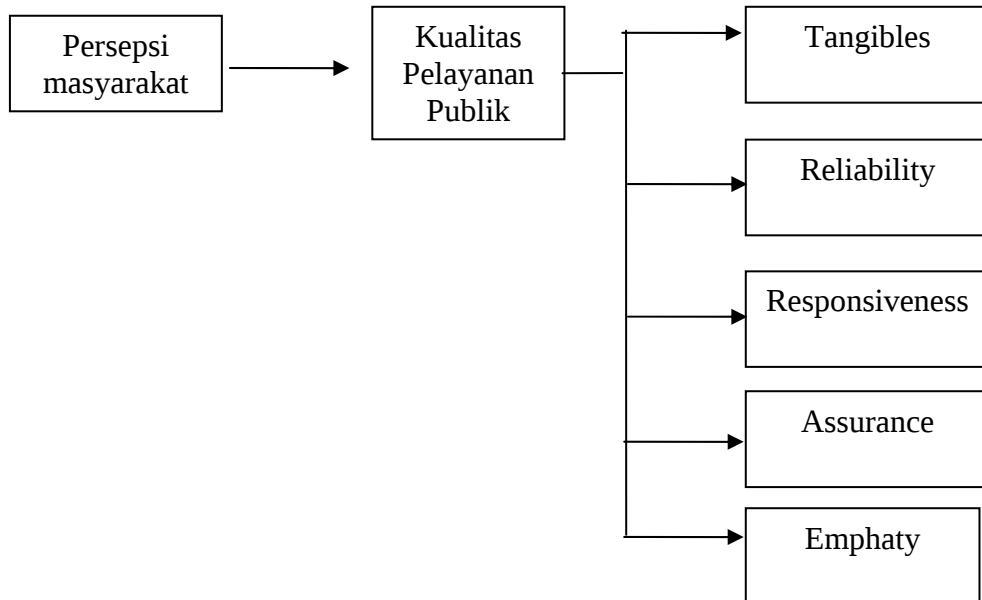
B. Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan pada organisasi pemerintahan didalam memberikan pelayanan publik dalam hal ini di bidang administrasi kependudukan, belum dapat dikatakan maksimal sesuai dengan harapan masyarakat karena masih terdapatnya keluhan-keluhan masyarakat mengenai akurasi waktu dalam proses pelayanan, waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

Berangkat dari masalah tersebut pemerintah khususnya para pegawai atau pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Para pegawai harus memperhatikan bagaimana indikator kualitas pelayanan diantaranya harus memperhatikan *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Apabila para pegawainya telah memahami hal tersebut maka dalam melaksanakan pekerjaannya sebagai pemberi pelayanan maka akan didapatkan hasil kerja yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat akan mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan baik.

Kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir dalam menggambarkan hubungan konsep yang akan diteliti. Berangkat dari latar belakang masalah dan kajian teoritis, maka kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat dalam diagram berikut:

Bagan 1
Kerangka Konseptual



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah diadakan penelitian tentang persepsi masyarakat Lubuk Sikaping terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman, maka pada akhir pembahasan ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam hal kenampakan fisik (*tangible*) dikategorikan cukup baik dengan rata-rata indikator jawaban responden sebanyak 66,98%.
2. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam hal kehandalan (*reliability*), dikategorikan kurang baik dengan rata-rata indikator jawaban responden sebanyak 40,39%.
3. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam hal daya tanggap (*responsivenees*) dikategorikan kurang baik dengan rata-rata indikator jawaban responden sebanyak 48,46%.
4. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam hal jaminan (*assurance*), dikategorikan cukup baik dengan rata-rata indikator jawaban responden sebanyak 57,71%.
5. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dalam hal empati (*emphaty*), dikategorikan cukup baik, dengan rata-rata jawaban responden 56,04%.

6. Lebih dari separoh responden memiliki persepsi cukup baik terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 62,7%.

B. Saran-Saran

Bertitik tolak kepada uraian-uraian terdahulu serta kesimpulan-kesimpulan diatas,maka dikemukakan saran yang mungkin ada manfaatnya bagi masyarakat dan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman. Saran-saran yang dimaksud adalah:

1. Diharapkan kepada pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik lagi agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini instansi harus memperhatikan kualitas pelayanan mengenai indikator *reliability* dan *responsiveness*.
2. Diharapkan kepada masyarakat sebagai penerima layanan supaya dapat memahami sejauh mana kapasitas dari penyelenggara pelayanan khususnya di Bidang Kependudukan.
3. Diharapkan kepada masyarakat agar memiliki kesadaran untuk menertibkan administrasi kependudukan dengan melaporkan peristiwa penting kependudukan seperti lahir, mati, pindah, datang dan sebagainya agar tercapainya pelaksanaan kebijakan-kebijakan manajemen pengelolaan *database* kependudukan yang valid pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pasaman.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada
- Fandy Tjiptono. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta
- Husein Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Irawan Handi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, ogika dan Prosedur*. Jakarta: Gramedia
- Kotler Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 1 Edisi Milenium, Terjemahan Hendro Teguh dan RA Rusli*. Jakarta: PT Prehalindo
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN RI
- Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Miftah Thoha. 2005. *Perilaku Oraganisasi, Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Press
- Makmuri Muchlas. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Nana Sudjana. 1999. *Penelitian dan Penelitian Pendidikan*, Bandung: Sinar Baru
- Paimin Napitulu. 2007. *Pelayanan Publik & Customer satisfaction*. Bandung: PT Alumni
- Poerwadarminta. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai pustaka
- Rahmad Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya
- Rahmad Jalaludin. 1986. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya