



**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS “PELAYANAN ADMINISTRASI”  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PAYAKUMBUH**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

**Oleh:**

**YUSFITA DESI  
14 232 081**

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH/MANAJEMEN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BATUSANGKAR  
2018**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yusfita Desi  
NIM : 14 232 081  
Jurusan : Ekonomi Syariah Konsentrai Manajemen Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul: **“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS “PELAYANAN ADMINISTRASI” PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat kecuali yang dicantumkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 07 Februari 2018

Yang membuat pernyataan

  
**METERAI TEMPEL**  
34572ADF591969982  
**6000**  
ENAM RIBU RUPIAH  
**YUSFITA DESI**  
**NIM 14 2323 081**


## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing SKRIPSI atas nama Yusfita Desi, NIM: 14 232 081, judul: **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS "PELAYANAN ADMINISTRASI" PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH**, memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.


Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Batusangkar, 07 Februari 2018

Pembimbing I,

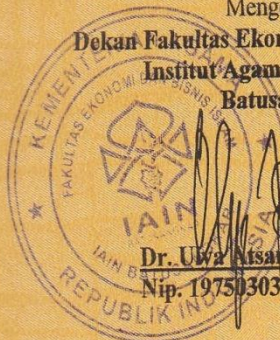
  
**Gampito, SE., M.Si**  
Nip. 19670219 200501 1 005

Pembimbing II,

  
**Yeni Melia, SE., MM**  
Nip. 19850505 201503 2 005

Mengetahui,

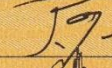

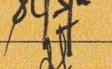

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri  
Batusangkar**

  
**Dr. Uwa' Atsani, S.H., M.Hum**  
Nip. 19750303 199903 1 004

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang ditulis atas nama YUSFITA DESI, NIM. 14 232 081, dengan judul "UPAYA PENINGKATAN KUALITAS "PELAYANAN ADMINISTRASI" PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH" telah diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar pada hari Kamis tanggal 22 Februari 2018.

Demikianlah Persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1	Gampito, SE.,M.Si NIP. 19670219 200501 1 005	Ketua Sidang/ Pembimbing I		5/3-'18
2	Yeni Melia, SE.,MM NIP. 19850505 201503 2 005	Sekretaris Sidang/ Pembimbing II		5/3 2018.
3	Dr. H. Syukri Iska, M.Ag NIP. 19631019 199203 1 004	Anggota I		5/3 2018
4	Siska Febriyanti S, S.Pd., M.Pd.E NIP. -	Anggota II		2/3/2018

Batusangkar, Maret 2018

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Ulya Atsani, S.H., M.Hum

NIP. 19750303 199903 1 004

## BIODATA PENULIS



### 1. Data Diri

Nama : Yusfita Desi  
Tempat/tanggal lahir : Talu, 08 Juli 1995  
Alamat : Kp sialang kecil Nagari Talu Kec. Talamau  
Kab. Pasaman Barat  
Jurusan : Ekonomi Syariah/Manajemen Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Tahun masuk : 2014  
Tanggal lulus : 2018  
Nama dosen pembimbing : Pembimbing I Gampito, SE.,M.Si  
Pembimbing II Yeni Meli, SE.,MM  
Nama dosen penguji : Penguji I Dr. H Syukri Iska, M.Ag  
Penguji II Siska Febriyati S, S.Pd., M.Pd.E  
Judul skripsi : Upaya Peningkatan Kualitas "Pelayanan  
Administrasi" Pada Dinas Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

### 2. Pendidikan yang ditempuh

a. SD N 04 Talamau : tahun 2008  
b. MTSM Sei. Jernih Talu : tahun 2011  
c. MAM S TALU : tahun 2014  
d. IAIN Batusangkar : tahun 2018

### 3. Data keluarga

a. Nama ortu :  
Ayah : Damisar  
Ibu : Yuliar  
b. Pekerjaan :  
Ayah : Tani  
Ibu : Rumah tangga  
c. Jumlah bersaudara : 5 orang  
Anak yang ke : 4  
d. Alamat orang tua : Kp. Sialang kecil Nagari Talu Kec.  
Talamau Kab. Pasaman Barat

## PERSEMBAHAN

Dia masukkan malam ke dalam siang dan masukkan siang ke dalam malam dan menundukkan matahari dan bulan, masing-masing berjalan menurut waktu yang ditentukan, yang (berbuat) demikian itulah Allah, Tuhanmu, kepunyaan-Nyalah kerajaan. Dan orang-orang yang kamu seru (sembah) selain Allah tiada mempunyai apa-apa walaupun setipis kulit ari (Qs, Faatir: 13).

Anugerah terindah yang kuterima dari hari, waktu yang berjalan mengitari sisi hidupku.

Atas semua keringat dan tangis.

Atas semua darah.

Atas semua senyum dan tawa.

Atas semua amarah dan kasih sayang.

Atas ketabahan dan ketegaran.

Aku besar, tertawa dan terharu.

Aku bersyukur kepadanya menjadi putrimu (Ayah dan Ibu) terima kasih.

Kunjung dari buah hatimu aku akan membuatmu tersenyum bangga.

Terima kasih atas semuanya .....Ayah dan Ibu.

Teruntuk

Kasih sayang yang mengitari hari kecilku hingga nafas terakhir atas senyum dan canda, thank's to uda yang dibanggakan (Hardi Supatia), kakak tercinta (Erisnawati, S.Pd), abang yang tersayang (Yunaldi), dan adik yang terkasih (Afdol Saputra) atas semua bantuan, doa dan semangatnya.

Cerita tentang hari, waktu yang bergelut pada putaran jam ketika

Saling berbagi matahari.

Terimakasih kamu telah membantu dan memberikan semangat

Dalam hari-hari bersamaku.

To: Hendrik Yohanda

Karya kecil ini kupersembahkan kepada Damisar (Ayah), Yuliar (Ibu), Hardi supatia (Uda), Yunaldi (Abang), Afdol Saputra (Adik).

## ABSTRAK

**YUSFITA DESI. NIM, 14 232 081** judul SKRIPSI “Upaya Peningkatan Kualitas “Pelayanan Administrasi” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh”. Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam SKRIPSI ini adalah pelayanan yang diterima oleh masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yang tidak berkualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan serta kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berdasarkan waktu pelayanan, jumlah personil pelayanan dan interval waktu pelayanan.

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*), untuk mendapatkan data-data dari permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan secara deskriptif kualitatif, kemudian diuraikan serta melakukan klasifikasi terhadap aspek masalah tertentu dan memaparkan melalui kalimat yang efektif.

Hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan pelayanan administrasi di Kota Payakumbuh dalam meningkatkan kualitas pelayanan selain mengarah kepada Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, memberikan pelatihan dan evaluasi karyawan pelayanan satu kali dalam satu Minggu sebagai upaya pembinaan karyawan dalam melayani masyarakat, membentuk pelayanan khusus bagi masyarakat yang tidak mengetahui tatacara pelayanan dan menambah jumlah personil pelayanan agar kualitas pelayanan menjadi meningkat. Upaya lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), bagian Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sudah memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah lengkap. Aspek kehandalan (*reliability*), masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pelayanan administrasi dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Aspek daya tanggap (*responsiveness*), pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan, ditanggapi dengan baik. Aspek jaminan (*assurance*), keamanan pelayanan di Kota Payakumbuh sudah menunjukkan upaya peningkatan kualitas pelayanan terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat dengan menempatkan satu orang polisi penjaga yang mengamankan kegiatan pelayanan. Aspek empati (*empathy*) yang diberikan pihak Kota Payakumbuh yaitu sikap yang peduli melayani masyarakat, hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan.

**Kata kunci:** *Upaya Peningkatan, Kualitas, Pelayanan Administrasi, Kota Payakumbuh*

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah *subhanahu wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun SKRIPSI ini. Shalawat beserta salam kepada Nabi Muhammad *Shallallahu A'laihi Wasallam*, selaku penutup segala Nabi dan Rasul yang diutus dengan sebaik-baik agama, sebagai rahmat untuk seluruh manusia, sebagai personifikasi yang utuh dari ajaran agama islam dan sebagai tumpuan harapan pemberi cahaya syari'at di akhirat kelak.

Penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat dan tugas untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak baik bantuan moril maupun materil yang penulis terima. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada orang tua penulis, Ayahanda Damisar dan Ibunda Yuliar yang sudah bersabar mendidik, menuntun, menasehati, dan mendo'akan penulis serta ucapan terimakasih penulis sampaikan untuk Abang (Hardi supatia), kakak perempuan (Erisnawati), abang (Yunaldi), adik tersayang (Afdol saputra) dan khususnya pada abang (Hendrik Yohanda) yang selalu meluangkan waktu, pikiran, dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan di IAIN Batusangkar. Selain itu penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Dr. H Kasmuri, MA. Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
2. Bapak Dr. Ulya Atsani, S.H.,M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

3. Bapak Gampito, SE.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.
4. Bapak Dr. Rizal, M.Ag. Selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan semangat serta pemikiran cemerlang demi selesainya skripsi ini.
5. Bapak Gampito, SE.,M.Si. Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan mencurahkan fikiran dan tenaga dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ibuk Yeni Melia, SE.,MM. Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, mencurahkan fikiran dan tenaga dalam membimbing dan mengarahkan serta menasehati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Kepala Perpustakaan IAIN Batusangkar beserta karyawan yang telah membantu memfasilitasi penulis dalam melengkapi daftar bacaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu karyawan IAIN Batusangkar yang juga telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan manajemen syariah BP 2014 terkhusus lokal B, yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
10. Keluarga besar kos tunas muda yang seperjuangan Rahmi, Ulfa, Nita, Cici, Desi, Trisna, Lidia, Via, Mira yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.
11. Rekan-rekan mahasiswa dan alumni IAIN Batusangkar serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, masukan, saran-saran dan dorongan semangat bahkan mencurahkan fikiran dan tenaganya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah jualah penulis berserah diri, semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang ikhlas hendaknya, dan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna, baik dalam aspek penulisan maupun materi. Untuk itu penulis mengharapkan tanggapan berupa kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan penulis pada khususnya. Amiin ya rabbal alamin.

Batusangkar, 07 Februari 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yusefita Desi', is centered on the page. The signature is stylized and cursive.

**YUSEFITA DESI**  
**NIM. 14 232 081**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat dan Luaran Penelitian.....	10
F. Defenisi Operasional.....	11
<b>BAB II           LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Manajemen Pelayanan.....	13
1. Defenisis Kualitas.....	13
2. Pelayanan Publik.....	17
3. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	18
4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	20
6. Pengendalian Kualitas Pelayanan.....	21
7. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	22
8. Standar Operasional Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	24
9. Standar Pelayanan Publik.....	36
10. Prinsip pelayanan publik.....	38
B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	40
1. Defenisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan	

Sipil.....	40
2. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	41
C. Pelayanan Administrasi.....	42
1. Defenisi Pelayanan Administrasi.....	42
2. Syarat-syarat Pelayanan Administrasi.....	43
3. Kegunaan Akta Pencatatan Sipil.....	46
4. Kegunaan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan surat pindah.....	47
D. Penelitian yang Relevan.....	47

### **BAB III            METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	50
B. Latar dan Waktu Penelitian.....	50
C. Instrumen Penelitian.....	50
D. Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Teknik Analisis Data.....	52
G. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	52

### **BAB IV            HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	53
1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	53
2. Visi dan Misi.....	55
3. Struktur Organisasi.....	56
4. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi.....	58
5. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	71
6. Tujuan dan Sasaran Strategi.....	71

7. Deskripsi data Penelitian.....	72
B. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan Waktu Pelayanan sehingga Kualitas Pelayanan menjadi Meningkat.....	74
C. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan Jumlah Personil Pelayanan sehingga Kualitas Pelayanan menjadiMeningkat.....	75
D. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan Interval Waktu Pelayanan sehingga Kualitas Pelayanan menjadi Meningkat.....	76
E. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi.....	76
F. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....	77

## **BAB V      PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	92

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Perangkat Daerah..... 5
Tabel 2.1	Prosedur Pelaksanaan Penerbitan KTP EL Penduduk WNI... 26
Tabel 2.2	Prosedur Mutu Baku Penerbitan KTP EL Penduduk WNI..... 27
Tabel 2.3	Prosedur Pelaksanaan Penerbitan KK Bagi Penduduk WNI... 30
Tabel 2.4	Prosedur Mutu Baku Penerbitan KK Bagi Penduduk WNI..... 31
Tabel 2.5	Prosedur Pelaksana Penerbitan Surat Keterangan Pindah..... 34
Tabel 2.6	Prosedur Mutu Baku Penerbitan Surat Keterangan Pindah..... 35
Tabel 4.1	Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan..... 88
Tabel 4.2	Perkembangan Review Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh..... 90

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Mohon Penerbitan Surat Izin Penelitian..... 94
Lampiran 2	Surat Izin Melaksanakan Penelitian..... 95
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian..... 96
Lampiran 4	Surat Tugas..... 97
Lampiran 5	Daftar Pedoman Wawancara Kabid Pelayanan, Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan Karyawan Pelayanan..... 98
Lampiran 6	Daftar Pedoman Wawancara Masyarakat..... 100
Lampiran 7	Hasil Wawancara Kabid Pelayanan Administrasi.....101
Lampiran 8	Hasil Wawancara Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk....104
Lampiran 9	Hasil Wawancara Karyawan Pelayanan..... 107
Lampiran 10	Hasil Wawancara Masyarakat..... 110
Lampiran 11	Foto Ruangan Pelayanan..... 119
Lampiran 12	Foto Ruangan Pelayanan Khusus..... 120
Lampiran 13	Brosure Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....121
Lampiran 14	Layanan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.....123
Lampiran 15	Kartu Monitoring Kegiatan Bimbingan Penulisan Skripsi.....125

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Salah satu momen yang sangat berperan dalam pelayanan publik di Indonesia yang paling menonjol adalah masa krisis global, baik itu krisis dalam konteks ekonomi mikro yang menghantam perusahaan maupun krisis ekonomi yang menghantam Indonesia. Sementara itu, krisis ekonomi juga mengharuskan banyak perusahaan dan organisasi lain belajar tentang meningkatkan instansi perusahaan dalam bentuk pelayanan publik bahwa dibutuhkan sebuah strategi komunikasi yang *low cost, high impact*. Dalam rumusan yang dijabarkan biaya yang dikeluarkan rendah, akan memiliki dampak yang tinggi bagi perusahaan. Kedatangan krisis ekonomi menyadarkan sebagian besar praktisi ekonomi dan komunikasi untuk memicu strategi apa yang harus dilaksanakan agar tercapai kegiatan yang sesuai dengan harapan perusahaan atau organisasi yang akan dijalankan. (Wasesa dan Macnamara, 2010, p.1).

Saat ini persaingan antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat kompetitif, baik di pasar nasional maupun dalam pasar global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dapat memberikan kontribusi untuk pembaharuan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi masyarakat. Dalam kondisi seperti itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk tetap mampu meningkatkan kualitas pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang lain.

*Publik relation* adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat digunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai segala kegiatan khusus untuk melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan publik. (Mukarom dan Laksana, 2015, P. 45).

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa publik relation adalah salah langkah dalam sebuah organisasi untuk mengetahui sejauh mana kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh sebuah perusahaan dengan menggunakan program-program yang terencana khususnya untuk melayani masyarakat.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. (Mote, 2008). Berdasarkan uraian diatas pelayanan harus dilakukan dengan sebaik mungkin, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima karena kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak pengguna jasa pelayanan akan dirasakan pada saat proses pelayanan berlangsung.

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, tidak hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan. Kualitas Pelayanan merupakan kualitas yang harus di hubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan hati pelanggan, dengan kata lain penting mendengarkan suara pelanggan kemudian membantunya untuk menformulasikan kebutuhan. (Adiwidjaja dan Dhuhaniyati, 2012).

Saat ini telah banyak bermunculan pelayanan publik yang memberikan jasa dan pelayanan kepada masyarakat agar terjaga kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Karena dalam kegiatan pelayanan publik merupakan bisnis yang memberikan jasa kepada masyarakat agar para masyarakat dapat selalu menjaga loyalitas kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengurus dokumen kependudukan. Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besar kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. (Mukarom dan Laksana, 2015, p.124).

Pada prinsipnya seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai dari *cleaning service*, penjaga keamanan (polisi), sampai kepada kepala Dinas harus menjadi pelayan masyarakat. Namun secara khusus tugas ini lebih didominasi oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti penjaga keamanan (polisi), *customer service*, dan pelayanan administrasi. Akan tetapi peran *cleaning service* juga tidak dapat diabaikan. Dengan demikian peran tugas pegawai dalam melayani masyarakat juga turut membentuk citra kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di hadapan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Payakumbuh bagi masyarakat perlu pelayanan yang cepat, tepat dan akurat baik secara langsung maupun tidak langsung agar terciptanya pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini masyarakat bisa melakukan pengurusan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain sebagainya.

Wujud keinginan Disdukcapil dalam pelayanan yang berkualitas, telah disediakan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti pemohon yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan masa menunggu pelayanan 10 menit, mulai waktu pelayanan jam 08.00 WIB.

Untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan manajemen kinerja di bidang pelayananadministrasimaka pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipilKota Payakumbuh dibentuk suatu manajemen pelayanan yang ditetapkan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh agar dapat terlaksana manajemen pelayanan yang baik sesuai dengan manajemen pelayanan yang telah dibentuk. Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pengabdian masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori menurut Gasperz yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. (Susanti, Sri, 2014, P. 2).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik

yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparatur pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus dikoreksi dalam pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak tertutup kemungkinan di daerah Kota Payakumbuh yang menjadi salah satu pelaksanaan dari pelayanan publik.

Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada masyarakat dapat optimal, mendorong para Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk lebih inovatif, dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berkembang dan maju dengan pesat. Terbukti dengan bertambahnya penetapan target kinerja yang harus dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh pada tahun ketahun. Jumlah pada lima tahun terakhir, terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah**  
**Pelayanan Perangkat Daerah**

Tujuan	Sasaran	Indikator Kinerja (outcome)	Target Kinerja pada Tahun Ke				
			2012	2013	2014	2015	2016
Meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan, tertib Administrasi Kependudukan dan Akuntabilitas Kinerja	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Kependudukan	Nilai IKM Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil	Belum ada	Belum ada	70	75	78
	Meningkatnya Tertib Administrasi Kependudukan	Persentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan		42%	47%	54%	68%
	Meningkatnya Akuntabilitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Nilai AKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	C	C	C	CC	B

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

Dari Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah target kinerja yang harus dicapai dari tahun ketahun meningkat mulai dari nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, persentase kepemilikan dokumen kependudukan, dan terakhir nilai AKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Imelda, selaku pegawai pada pelayanan administrasi, tanggal 25 Oktober 2017, pukul 14.00 WIB, permasalahan yang ditemui, jumlah personil pelayanan yang kurang sehingga masyarakat sering antri terlalu lama menunggu masa pelayanan dan akibatnya masyarakat banyak yang mengeluh menyebabkan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Kemudian pada

saat karyawan pelayanan melayani masyarakat pemohon pembuatan dokumen kependudukan, karyawan pelayanan administrasi dalam melayani masyarakat tidak ramah, sehingga masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang diterima.

Kendala lain mengenai pekerjaan pelayanan administrasi, karyawan tidak disiplin dengan jadwal masuk yang telah ditetapkan. Kendati jadwal masuk ditetapkan pukul 07.30 WIB, namun pukul 09.00 WIB karyawan pelayanan masih belum ada ditempat. Begitu juga sesudah jam istirahat, jam istirahat ditetapkan pukul 12.00 WIB sampai dengan pukul 13.30 WIB, namun pukul 14.30 WIB karyawan pelayanan masih belum ada ditempat, sehingga pelayanan yang dilaksanakan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Dengan demikian menjadikan pelayanan tidak berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Nur Aini sebagai masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tanggal 20 Oktober 2017, Pukul 11.00 WIB. Masyarakat mengeluh dengan pelayanan yang diterima, bisa dilihat dari cara pegawai pelayanan melayani masyarakat. Keadaan ini menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Pihak Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil tidak maksimal. Diantaranya dalam melakukan pengurusan permohonan pembuatan KTP, setelah melengkapi semua persyaratan, pegawai bagian pelayanan mempersilahkan untuk menunggu selama 10 menit di ruang tunggu sampai nama terpanggil menurut nomor antrian. Namun setelah menunggu 2 jam lebih nama belum juga terpanggil, masyarakat menanyakan kebagian pelayanan namun KTP belum juga selesai di cetak. Masyarakat marah-marah dan langsung pergi, pelayanan yang diterima oleh masyarakat menjadi tidak berkualitas.

Penulis melakukan wawancara dengan salah seorang masyarakat yaitu Sudirman Hasibuan, tanggal 17 November 2017, pukul 10.00 WIB, yang melakukan pengurusan permohonan pembuatan KTP, Sudirman Hasibuan mengatakan “Pelayanan yang diterima tidak maksimal”. Pegawai pelayanan menyarankan menunggu selama 10 menit namun sudah pukul 16.00 WIB KTP belum juga selesai, kemudian pegawai pelayanan menyarankan kembali

besok pagi pukul 08.00 WIB, setelah menunggu sampai pukul 10.00 WIB KTP baru selesai. Keadaan pelayanan yang diterima masyarakat menjadi tidak berkualitas.

Kemudian wawancara dengan Erik, selaku masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, tanggal 20 November 2017, pukul 15.00 WIB, mengatakan “Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adanya ketidakpastian prosedur. Terbukti ”Erik melakukan pengurusan tentang akta kelahiran anak. Pertama dihadapkan kepada kasi pelayanan pendaftaran penduduk dan menyarankan Erik “untuk melakukan Sidang di pengadilan”. Pihak pengadilan mengatakan “Bila kesalahan nama satu huruf pada akta kelahiran tidak perlu pergi ke pengadilan”, cukup diselesaikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setelah kembali ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan mendatangi kasi pelayanan penduduk, Kasi pelayanan penduduk mengatakan “Syarat-syarat yang dimasukkan sudah hilang dan menyarankan memasukan syarat-syarat yang baru”. Kemudian tanggal 21 Oktober 2017, pukul 10.00 WIB, Erik menemui kasi pelayanan penduduk, pegawai pelayanan mengatakan “Kasi pelayanan sedang olahraga”. Kemudian Erik menuntut kenapa pelayanan berbelit-belit seperti ini dan mempersulit masyarakat dalam melakukan kepengurusan akta kelahiran. Berdasarkan pelayanan yang diterima masyarakat menjadikan pelayanan tidak berkualitas.

Berdasarkan kinerja yang dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan, namun berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang masyarakat, pelayanan yang diterima masyarakat pengguna jasa layanan tidak maksimal, sehingga pelayanan menjadi tidak berkualitas.

Berdasarkan wawancara awal yang beberapa kali penulis lakukan, bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kota Payakumbuh belum dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada

masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Upaya Peningkatan Kualitas “Pelayanan Administrasi” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibuat oleh penulis maka fokus penelitian permasalahan adalah Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berdasarkan waktu pelayanan, jumlah personil pelayanan dan interval waktu pelayanan serta kendala yang dihadapi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan jumlah personil pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan interval waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?
4. Apa kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat.
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan jumlah personil pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan interval waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat.
4. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi.

#### **E. Manfaat dan Luaran Penelitian**

##### **1. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

##### a. Manfaat Akademis

Dapat digunakan untuk memperkaya ilmu penulis dan memperluas *khazanah* ilmu pengetahuan serta sebagai literatur yang dapat digunakan oleh mahasiswa dan peneliti selanjutnya guna pengembangan ilmu Manajemen Syariah khususnya dalam hal Peningkatan kualitas manajemen Pelayanan Administrasi.

##### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Manajemen Syariah, khususnya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil sebagai salah satu dasar pertimbangan pengambilan keputusan dalam peningkatan kualitas manajemen Pelayanan Administrasi

## **2. Luaran Penelitian**

Adapun luar penelitian dari penelitian ini adalah dapat diterbitkan pada jurnal ilmiah dan bisa menambah *khazanah* perpustakaan IAIN Batusangkar.

## **F. Defenisi Operasional**

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul skripsi ini, maka penulis perlu menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yaitu:

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan bisa memenuhi keinginan konsumen dengan menggunakan perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja jasa pelayanan yang dijalankan.

Pelayanan Administrasi diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian 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.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar/catatan guna

membuktikan status atau peristiwa penting bagi warga Negara seperti kelahiran, kematian dan perkawinan.

Waktu pelayanan adalah ketetapan pelaksanaan pelayanan yang dibentuk oleh atasan berdasarkan anggaran dasar yang telah ditetapkan yang dapat dilaksanakan berdasarkan kurun waktu yang telah ditentukan yang bertujuan untuk keberlangsungan kegiatan pelayanan.

Jumlah personil pelayanan adalah kegiatan penyelenggara pelayanan dilihat dari berapa banyak pegawai pelayanan yang ditetapkan oleh atasan untuk menjalankan kegiatan pelayanan yang diharapkan, agar kegiatan pelayanan bisa dilaksanakan.

Interval waktu pelayanan adalah sebuah ketetapan berdasarkan waktu pelayanan yang dibentuk oleh atasan kemudian dijalankan oleh karyawan pelayanan agar kegiatan pelayanan bisa terlaksana secara maksimal.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan waktu pelayanan, jumlah personil pelayanan dan interval waktu pelayanan adalah salah satu kegiatan pelayanan yang harus dijalankan oleh pihak karyawan pelayanan agar pelaksanaan pelayanan bisa terlaksana dengan yang diharapkan oleh sebuah perusahaan.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Manajemen Pelayanan**

##### **1. Defenisi Kualitas**

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan baik suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas proses, desain dan kesesuaian. Membicarakan defenisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya.

Menurut W Edwards Deming kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Sesuatu yang mejadi keinginan konsumen harus terpenuhi dengan terpenuhi kebutuhan konsumen maka kelangsungan hidup konsumen akan berjalan dengan yang diharapkan konsumen. Sedangkan menurut Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan. Dari pengertian menurut para ahli yang dijabarkan di atas dapat ditarik kesimpulan kualitas sebuah kebutuhan yang harus terpenuhi untuk mencapai keinginan konsumen dengan melakukan kesesuaian terhadap persyaratan. (Zulian, Yamit, 2001, p.7).

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan mencapai tujuan organisasi yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain.

Pada prinsipnya, defenisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa 3 macam tipe yaitu:

- a. *Will expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling

sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.

- b. *Should expectation*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar dari pada apa yang diperkirakan bakal diterima.
- c. *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen. (Tjiptono, Fandy, 2014, p. 268).

David Garvin mengidentifikasi lima pendekatan perspektif kualitas yang dapat digunakan oleh para praktisi bisnis, yaitu:

- a. *Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah sesuatu yang dapat dirasakan, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan maupun diukur. Untuk produk dan jasa pelayanan, perusahaan dapat mempromosikan dengan menggunakan pernyataan-pernyataan seperti kelembutan dan kehalusan kulit, kecantikan wajah, pelayanan prima atau tempat berbelanja yang nyaman (supermarket), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

- b. *Product-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah suatu karakteristik atau atribut yang dapat diukur. Perbedaan kualitas mencerminkan adanya perbedaan atribut yang dimiliki produk secara objektif, tetapi pendekatan ini tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera dan preferensi individual.

- c. *User-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini berdasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang atau cocok dengan selera (*fitnes for used*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Perspektif yang subjektif dalam *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa masyarakat yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

d. *Manufacturing-based Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini adalah bersifat *supply-based* atau dari sudut pandang produsen yang mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang sesuai dengan persyaratannya (*conformance quality*) dan prosedur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang ditetapkan perusahaan secara internal, yang sering kali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya. (Zulian, Yamit, 2001, p. 9).

Pemahaman akan adanya perbedaan pandangan terhadap kualitas sebagaimana diuraikan diatas dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang datang kala timbul diantara manajer dalam departemen fungsional yang berbeda. Cara yang terbaik bagi setiap perusahaan adalah menggunakan perpaduan antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif menyesuaikan setiap saat dengan kondisi yang dihadapi.

Pelayanan yang terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal.

Menurut (Zulian, Yamit, 2001, p. 22) ada beberapa pengertian yang terkait dengan defenisi kualitas jasa pelayanan ini diantaranya:

- a. *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- b. *Customers* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan sistem).

- c. *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang secara tidak langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembelian dan penjualan.
- d. *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang memiliki produk atau jasa.
- e. *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- f. *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g. *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

Kualitas menurut Gasperz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. (Furqoni Muhammad).

Adapun beberapa macam hal yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk, yaitu sebagai berikut (Aditia, 2013):

- a. Tidak terampil melayani konsumen
- b. Cara berpakaian tidak sesuai
- c. Tutur kata kurang sopan atau bahkan menyebalkan

- d. Bau badan mengganggu
- e. Selalu cemberut atau pasang tampang angker

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan kualitas pelayanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, dan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata *service*, yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. (Tjiptono, Fandy, 2014, p. 26).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dari pengertian pelayanan dan publik sebagai mana telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan istilah pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (penyelenggara daerah). (Furqoni Muhammad, n.d).

Untuk memahami mengenai makna dan hakekad pelayanan publik ini, selanjutnya dapat dilihat didalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dirumuskan bahwa, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan prima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan.

Konsep marketing pada pelayanan publik terbagi atas tiga bagian yaitu:

- a. *Marketing concept* yaitu kegiatan memasarkan barang atau jasa yang memberi kepuasan konsumen (orang yang dilayani) dalam hal ini pemerintah melayani masyarakat banyak.
- b. *Internal marketing*, berikan latihan-latihan pada karyawan yang langsung menghadapi konsumen paling depan, agar selalu ramah, murah senyum, serta informatif, bagaimanapun rewelnya konsumen. Tanamkan perasaan mendalam kepada karyawan, bahwa tugas utamanya adalah memberikan kepuasan kepada konsumen.
- c. *Interactive marketing* artinya bagaimana terjadi interaksi memuaskan antara karyawan dan konsumen, sehingga konsumen yakin. (Buchari, Alma, 2014, p. 358).

### **3. Manfaat Kualitas Pelayanan**

Seiring dengan berkembangnya era globisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemecahan aspek-aspek pelayanan publik.

Tjiptono, Fandy menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh Sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas mendirikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin antar relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- b. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.

- c. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### 4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Releability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. *Empaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. (Zulian, Yamit, 2001, p. 11).

## 5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut kasmir, faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi langsung dan terbuka.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas “pelayanan internal dan eksternal” masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut: (Tjiptono, Fandy, 2014).

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yaitu:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya. (Aditia, 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan ada banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan, kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

## **6. Pengendalian Kualitas Pelayanan**

- a. Menentukan tujuan dan sasaran

Tujuan dan sasaran tidak akan dapat dicapai apabila tidak ada kebijakan yang ditetapkan. Kebijakan harus ditentukan oleh manajemen puncak atau kepala divisi. Untuk dapat menetapkan kebijakan diperlukan data pendukung, informasi dan dasar pemikiran untuk menetapkan kebijakan agar kebijakan yang diambil tidak membuat bingung para karyawan.

- b. Menentukan metode untuk mencari tujuan

Penentuan tujuan dan sasaran dengan tepat belum tentu akan berhasil dicapai tanpa disertai metode yang tepat untuk mencapainya.

- c. Menyelenggarakan pendidikan dan latihan

Metode untuk mencapai tujuan yang dibuat dalam bentuk standar kerja, belum tentu akan berhasil dilakukan oleh karyawan. Mereka mungkin tidak mengerti cara kerja metode tersebut dan mungkin pula mereka tidak memahami proses berfikir dibalik standar kerja yang telah ditetapkan.

- d. Melaksanakan pekerjaan

Dalam pelaksanaan pekerjaan, selalu terkait dengan kondisi yang dihadapi dan standar kerja mungkin tidak dapat mengikuti kondisi yang selalu dapat berubah. Oleh karena itu, keterampilan dan pengalaman para karyawan dapat dijadikan model dasar untuk mengatasi masalah

yang timbul dalam pelaksanaan pekerjaan karena ketidak sempurnaan standar kerja yang telah ditetapkan.

e. Memeriksa akibat pelaksanaan

Manajer atau atasan perlu memeriksa apakah pekerjaan dilaksanakan dengan baik atau tidak. Jika segala sesuatu telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan mengikuti standar kerja, tidak berarti pemeriksaan dapat diabaikan.

f. Mengambil tindakan yang tepat

Pemeriksaan melalui akibat yang ditimbulkan bertujuan untuk menemukan penyimpangan. Jika penyimpangan telah ditemukan, maka penyebab timbulnya penyimpangan harus ditemukan untuk mengambil tindakan yang tepat agar tidak terulang lagi penyimpangan. (Zulian, Yamit, 2001, p. 33-37).

## 7. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam (Respati,2015) antara lain adalah sebagai berikut:

a. Penampilan

Personal dan fisik sebagaimana sebagaimana layanan kantor depan (*resepsionis*) memerlukan persyaratan seperti penampilan menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.

b. Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji.

c. Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi petugas harus benar-benar bersedia melayani para pelanggan

d. Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

e. Kesopanan dan ramah tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi teapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramah tamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kata kepada pelanggan.

f. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanana ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayaan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.

g. Kepastian hukum

Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai *legitimasi* atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat.

h. Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakuka izin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsr-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

i. Efisien

Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya, sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat.

**8. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

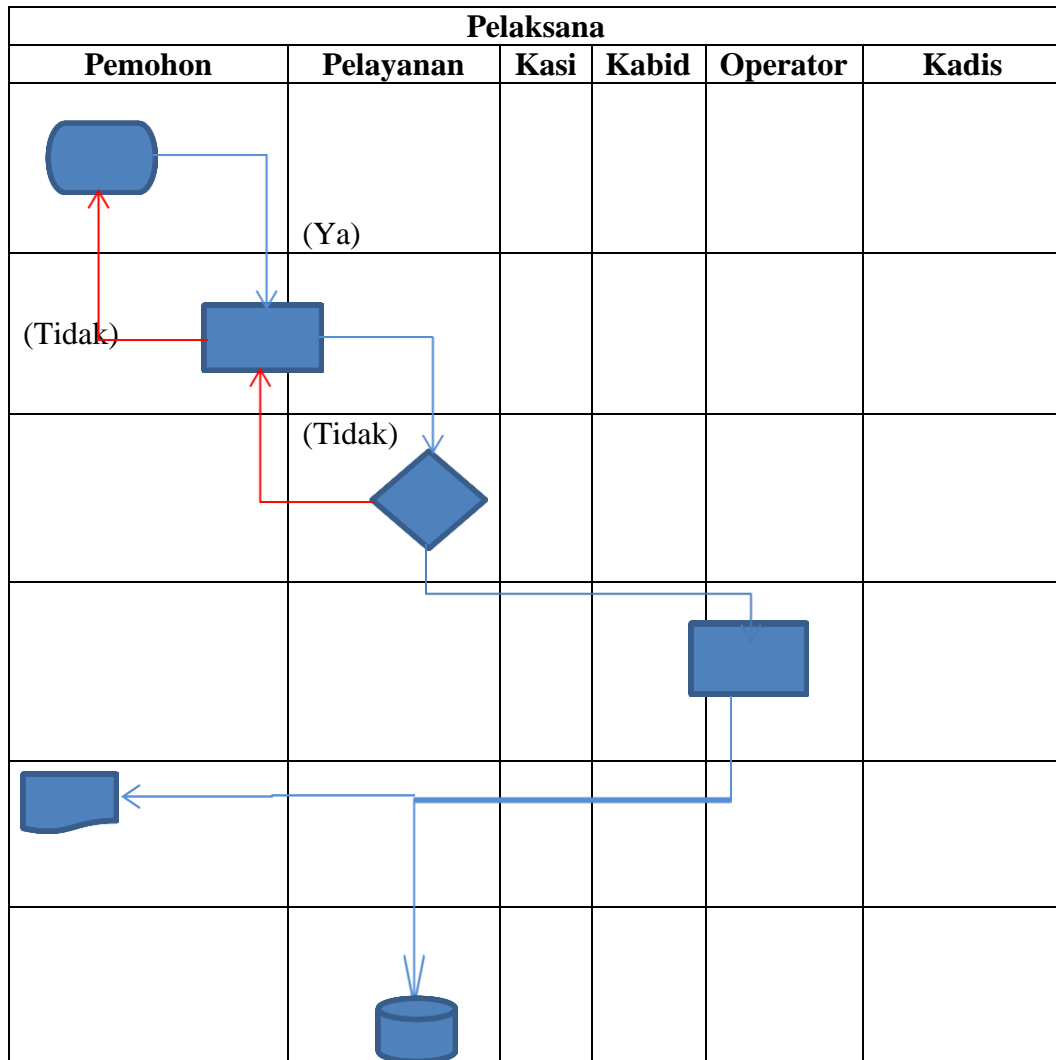
Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yaitu:

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan KTP EL penduduk WNI
  - 1) Landasan Hukum yang mengatur tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan KTP EL penduduk WNI
    - a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
    - b) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
    - c) Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 471.130.5-335 Tahun 2010 tentang Pembentukan Tim Teknis Penerbitan NIK dan Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional
    - d) Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 Tahun 2011 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Lunak dan Blanko KTP Berbasis NIK Secara Nasional
    - e) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.
    - f) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.12/2715/MD Tanggal 16 Juni 2010 tentang Pemutakhiran Data

Kependudukan. Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP

- g) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471.13/4141/SJ Tanggal 13 Oktober 2010 Tentang Penerbitan NIK dan Persiapan Penerapan e-KTP Tahun 2011
- 2) Prosedurkegiatan penerbitan KTP EI penduduk WNI
- a) Memberikan Berkas Permohonan kepada Petugas Pelayanan.
  - b) Menerima dan memeriksa kelengkapan Bukti Perekaman KTP EL dan melakukan pencatatan permohonan Penerbitan KTP EL.
  - c) Memverifikasi ulang Bukti Perekaman KTP EL dan menyerahkan kepada Operator.
  - d) Menerima Bukti Perekaman KTP EL, melakukan proses pencarian biometrik ke dalam data base dan melakukan pencetakan KTP EL.
  - e) Penyerahan KTP EL kepada pemohon
  - f) Persiapan

**Tabel 2.1**  
**Prosedur pelaksana penerbitan KTP EI penduduk WNI**



Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

**Tabel 2.2**  
**Prosedur mutu baku penerbitan KTP EI penduduk WNI**

<b>Mutu Baku</b>			<b>KET</b>
<b>Kelengkapan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Output</b>	
Bukti Perekaman KTP EL	5 Menit	Bukti Perekaman KTP EL	
Bukti Perekaman KTP EL	1 Menit	Bukti Perekaman KTP EL	
Bukti Perekaman KTP EL	5 Menit	Bukti Perekaman KTP EL	
Komputer, Finger Print, Iris Scanner, Signature Pad, Camera dan Bukti Perekaman KTP EL	10 Menit	KTP EL	
KTP EL	5 Menit	KTP EL	
ARSIP	1 Menit	ARSIP	

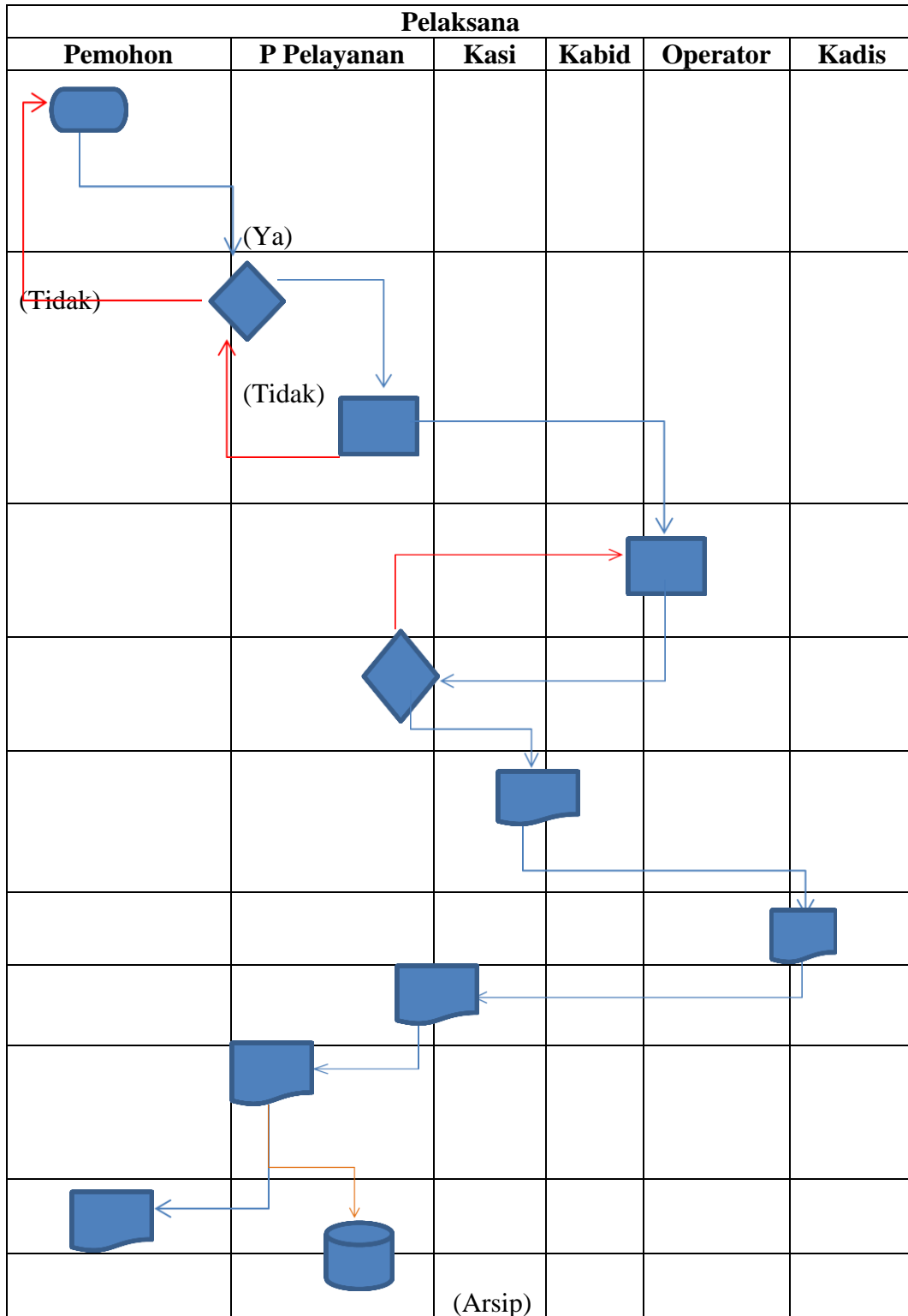
*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

- b. Prosedur penerbitan KK bagi penduduk WNI yang belum terekam data keluarga dan data anggota keluarga ke dalam data base
  - 1) Landasan Hukum yang mengatur tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan KK bagi penduduk WNI yang belum terekam data keluarga dan data anggota keluarga ke dalam data base

- a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
  - b) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
  - c) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
  - d) Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  - e) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional
  - f) Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Bentuk dan Formulir yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  - g) Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - h) Peraturan Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Payakumbuh
- 2) Prosedur kegiatan penerbitan KK bagi penduduk WNI yang belum terekam data keluarga dan data anggota keluarga ke dalam data base
- a) Menyerahkan berkas permohonan penerbitan KK bagi penduduk WNI kepada petugas pelayanan.
  - b) Menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan KK, dan melakukan pencatatan berkas permohonan KK dalam buku agenda (BA).

- c) Memverifikasi ulang berkas permohonan KK dan menyerahkan kepada Operator
- d) Menerima berkas permohonan KK dan melakukan proses pengentrian data kedalam data base kemudian mencetak draft KK dan menyerahkan kepada Kasi SIAK untuk dikoreksi ulang.
- e) Mengoreksi ulang draft KK (mengoreksi adanya kesalahan pengetikan atau pengentrian dari petugas operator)
- f) Memeriksa draft KK dan memberikan paraf untuk dapat diteruskan kepada Kepala Dinas untuk ditanda tangani.
- g) Menelaah draft KK dan menandatangani.
- h) Mengambil KK yang telah ditanda tangani dan mencatat kedalam buku register
- i) Petugas Pelayanan Menerima KK yang sudah ditanda tangan dari Kasi Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk.
- j) Penyerahan KK kepada pemohon
- k) Pengarsipan

**Tabel 2.3**  
**Prosedur pelaksana penerbitan KK bagi penduduk WNI**



Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

**Tabel 2.4**  
**Prosedur mutu baku penerbitan KK bagi penduduk WNI**

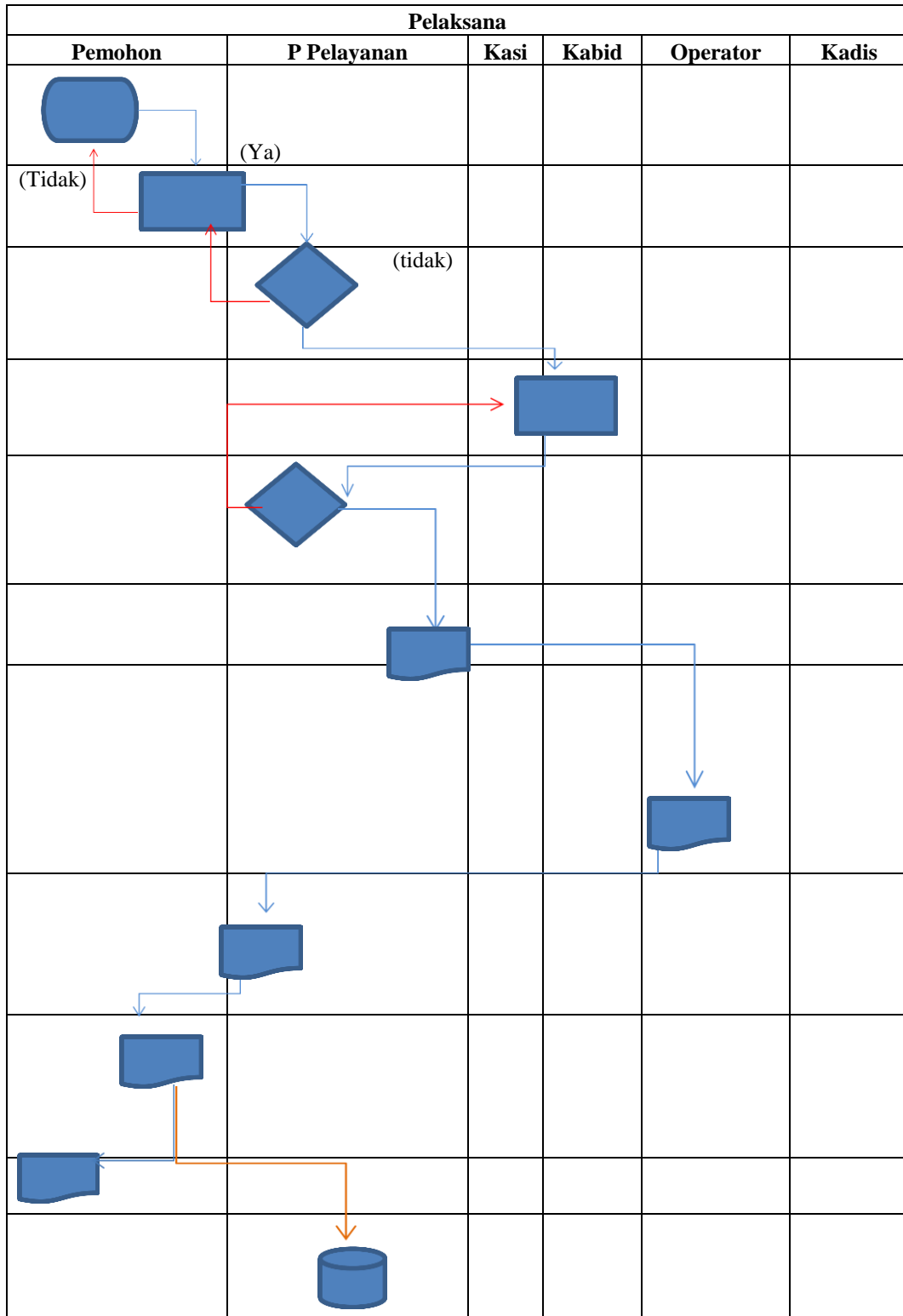
<b>Mutu Baku</b>			<b>KET</b>
<b>Kelengkapan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Output</b>	
Pengantar RT diketahui Lurah, Blangko FI-01 dan FI-15 dari kelurahan, kecamatan, Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD)	10 Menit	Berkas Permohonan KK	
Berkas Permohonan KK, Buku Agenda (BA)	10 Menit	Berkas Permohonan KK	
Berkas Permohonan KK	10 Menit	Berkas Permohonan KK	
Berkas Permohonan KK, Komputer, Printer, Blangko	20 Menit	Draft KK	
Draft KK	10 Menit	Draft KK	
Draft KK	10 Menit	Draft KK	
Draft KK	3 Menit	KK	
KK, Buku Agenda (BA)	5 Menit	KK	
KK	5 Menit	KK	
KK	5 Menit	KK	
ARSIP	1 Menit	ARSIP	

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

- c. Prosedur penerbitan surat keterangan pindah
  - 1) Landasan hukum yang mengatur tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Prosedur Penerbitan surat keterangan pindah
    - a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
    - b) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
    - c) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
    - d) Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tatacara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
    - e) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
    - f) Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Bentuk dan Formulir yang digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
    - g) Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
    - h) Peraturan Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Payakumbuh.
  - 2) Prosedur kegiatan penerbitan surat keterangan pindah
    - a) Menyerahkan berkas permohonan pindah penduduk WNI ke luar negeri dalam jangka waktu satu tahun atau lebih kepada Petugas Pelayanan

- b) Menerima dan Memeriksa Berkas Permohonan Pindah Penduduk WNI dan Menyerahkan Draft Surat Kepindahan Kepada Kasi Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk
- c) Memverifikasi ulang berkas permohonan Pindah Penduduk dan menyerahkan kepada Operator
- d) Menerima berkas permohonan Pindah Penduduk dan melakukan proses pengentrian data kedalam data base kemudian mencetak draf Surat Keterangan Pindah Luar Negeri WNI dan menyerahkan kepada Kasi SIAK untuk dikoreksi ulang.
- e) Mengoreksi ulang draft Surat Keterangan Pindah Luar Negeri WNI (mengoreksi adanya kesalahan pengetikan atau pengentrian dari petugas operator)
- f) Memeriksa draft Surat Keterangan Pindah Luar Negeri WNI dan memberikan paraf untuk dapat diteruskan kepada Kepala Dinas untuk ditanda tangani.
- g) Menandatangani Surat Keterangan Pindah Luar Negeri.
- h) Mengambil Surat Keterangan Pindah Luar Negeri WNI yang telah ditanda tangani dan mencatat kedalam buku register
- i) Petugas Pelayanan Menerima Surat Keterangan Pindah Luar Negeri WNI yang sudah ditanda tangan dari Kasi Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk.
- j) Penyerahan Surat Keterangan Pindah Luar Negeri WNI kepada pemohon
- k) Pengarsipan

**Tabel 2.5**  
**Prosedur pelaksana penerbitan surat keterangan pindah**



Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

**Tabel 2.6**  
**Prosedur mutu baku penerbitan surat keterangan pindah**

<b>Mutu Baku</b>			<b>KET</b>
<b>Kelengkapan</b>	<b>Waktu</b>	<b>Output</b>	
Surat Keterangan Pindah dari RT, Blangko Kelurahan, Kecamatan, KK dan KTP Asli	5 Menit	Berkas Permohonan	
Berkas Permohonan	1 Menit	Berkas Permohonan	
Berkas Permohonan	5 Menit	Berkas Permohonan	
Komputer, printer dan berkas pemohon	10 Menit	Draf Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	
Draf Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	5 Menit	Draf Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	
Draf Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	5 Menit	Draf Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	
Draf Surat Keterangan Pindah Luar negeri (SKPLN)	3 Menit	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	
Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	5 Menit	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	
Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	5 Menit	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	
Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	5 Menit	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN)	
ARSIP	1 Menit	ARSIP	

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

## 9. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

c. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

d. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

e. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- b. Persyaratan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif
- c. Sistem, mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan  
Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan fasilitas  
Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksanaan  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal  
Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

- k. Jumlah pelaksana  
Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- j. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.
- k. Evaluasi kinerja Pelaksana  
Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

## **10. Prinsip Pelayanan Publik**

Instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip pelayanan publik diantaranya:

- a. Kesederhanaan prosedur  
Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip “apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah” harus ditinggalkan dan diganti dengan ”hendaknya dipermudah jangan dipersulit, bahagiakan masyarakat, jangan ditakut-takuti”.
- b. Kejelasan  
Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab

dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

d. Akurasi produk pelayanan publik

Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

g. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).

j. kenyamanan

lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya. (Mahmudi, 2015, p. 225).

Berdasarkan uraian di atas dapat penulis simpulkan Bahwa banyak hal yang mempengaruhi individu tidak nyaman dengan pelayanan yang diterima, tidak terpenuhi prinsip pelayanan diantaranya: kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

## **B. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **1. Defenisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berdasarkan Perda Kota Payakumbuh Nomor 02 Tahun 2011 yang merupakan perubahan atas Peraturan Daerah Kota Payakumbuh 03 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan Lembaga Teknis Pemerintah Kota Payakumbuh, maka terbentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan tugas-tugas perbantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pencatatan sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar/catatan guna membuktikan status atau peristiwa penting bagi warga Negara seperti kelahiran, kematian dan perkawinan.

Dalam pelayanan dan mekanisme Administrasi Kependudukan di Kota Payakumbuh mengacu kepada beberapa aturan yaitu : Undang-

Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 05 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 02 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Payakumbuh.

Pembangunan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia sebagai negara terbesar ke empat dari jumlah penduduk setelah China, India dan USA, memiliki peran strategis dalam Pembangunan Nasional, sehingga dalam rangka aktualisasi dan akurasi data serta kelengkapan kepemilikan dokumen kependudukan dan legalitas Pencatatan sipil diperlukan pengelolaan administrasi kependudukan yang akurat, terkini dan dikelola secara komprehensif, untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/UN/66 membawa perkembangan baru bagi dunia pencatatan sipil di Indonesia. Menurut Instruksi tersebut di pertegas bahwa dalam pencatatan sipil tidak dikenal adanya penggolongan penduduk dan Kantor Catatan Sipil di Seluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. (Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, 2017).

## **2. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor: 02 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor: 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh Pasal 44 menyatakan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sebagai unsur pelaksana Otonomi Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas Otonomi dan melaksanakan tugas-tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sehubungan dengan penyelenggaraan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Pasal 45 Perda No. 02 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah No. 03 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Payakumbuh, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan kebijakan teknis urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Pembinaan teknis penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya. (Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, 2017).

## **C. Pelayanan Administrasi**

### **1. Defenisi Pelayanan Administrasi**

Administrasi menurut simon dalam buku (Sugandha dann, 1986, p. 7) administrasi adalah tingkah laku kelompok, kerjasama atau “*cooperative group behavior*”. Sedangkan menurut pandangan pfiffner dan presthus administrasi adalah sikap yang rasional dan efisien dari setiap anggota yang melaksanakan proses administrasi.

Menurut Abdussamad mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari pada keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan.

Dari pendapat tersebut dapat diberikan pandangan bahwa administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi yang menjunjung kegiatan-kegiatan organisasi dengan dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini sangat jelas, bahwa keterlibatan administrasi dapat memberikan wahana tersendiri dalam organisasi.

Menurut Mote, 2008 Pelayanan Administrasi diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian 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.

## **2. Syarat-Syarat Pelayanan Administrasi**

Adapun syarat-syarat pelayanan administrasi yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Payakumbuh yaitu:

- a. Syarat Membuat Kartu Tanda Penduduk diantaranya:
  - 1) Surat pengantar dari klawan kota payakumbuh Dinas setempat.
  - 2) fotokopy kartu keluarga.
- b. Persyarat membuat Akta Kelahiran diantaranya:
  - 1) Mengisi Formulir F-2.01 (harus ditanda tangani orang tua) sebagai pelapor.
  - 2) Fotokopy kartu keluarga yang telah tercantum nama akan yang bersangkutan.
  - 3) Asli surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/rumah sakit.
  - 4) Fotokopy kartu tanda penduduk orang tua dan fotocopy kartu tanda penduduk saksi 2 (dua) orang.
  - 5) Melampirkan surat nikah asli dan fotocopynya.

6) Melampirkan akta perkawinan bagi non muslim dan fotocopynya.

Bagi yang tidak melampirkan surat nikah/akta perkawinan orang tua, pencatatan tetap dilaksanakan akan tetapi didalam akta kelahiran nama orang tua laki-laki tidak dicantumkan (pencatatan sebagai anak seorang ibu), dengan mengisi blangko pernyataan yang ditanda tangani oleh ibu yang bersangkutan.

c. Persyaratan Membuat Akta Kematian diantaranya:

1) Persyaratan bagi WNI

- a) Mengisi formulir pelaporan (F-2.29) yang ditanda tangani lurah.
- b) Kartu keluarga dan kartu tanda penduduk asli yang meninggal.
- c) Keterangan Kematian dari kelurahan /Rumah sakit.

2) Persyaratan bagi WNA

- a) Mengisi formulir pelaporan (F-2.29) yang ditanda tangani lurah.
- b) Surat pernyataan salah seorang ahli waris
- c) Fotocopy kartu keluarga dan kartu tanda penduduk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap.
- d) Keterangan Kematian dari kelurahan/Rumah sakit.
- e) Fotocopy surat keterangan tempat tinggal bagi orang asing yang memiliki izin tinggal terbatas.
- f) Fotocopy kartu tanda penduduk saksi 2 (dua) orang.
- g) Fotocopy kartu tanda penduduk dan kartu keluarga pelapor.
- h) Fotocopy passport bagi orang asing yang memiliki izin kunjungan.

d. Persyaratan Kutipan Akta Perceraian

- 1) Mengisi formulir pelaporan perceraian.
- 2) Penetapan pengadilan tentang cerai.
- 3) Kutipan surat nikah.
- 4) Kartu tanda penduduk pemohon, kartu keluarga pemohon.

- e. Persyaratan Akta Pengangkatan Anak diantaranya:
  - 1) anak (F-2.40).
  - 2) Fotocopy kutipan akta perkawinan.
  - 3) Kutipan akta kelahiran anak.
  - 4) Fotocopy kartu keluarga.
  - 5) Fotocopy kartu tanda penduduk saksi 2 (dua) orang.
  - 6) Fotocopy kartu tanda penduduk pemohon.
  - 7) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama.
- f. Persyaratan Akta Pengesahan Anak diantaranya:
  - 1) Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui lurah.
  - 2) Mengisi formulir pelaporan pengakuan anak (F-2.38).
  - 3) Surat pernyataan bermaterai cukup, tentang pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung (form F-2.39).
  - 4) Kutipan akta kelahiran.
  - 5) Fotocopy kartu keluarga/kartu tanda penduduk ayah biologis dan ibu kandung.
  - 6) Fotocopy surat keterangan kewarganegaraan orang tua dari si anak (bagi WNA).
  - 7) Fotocopy kartu tanda penduduk saksi (2 orang).
  - 8) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau surat perkawinan penghayatan kepercayaan yang ditanda tangani oleh pemuka penghayatan kepercayaan.
- g. Persyaratan Akta Pengangkatan Anak diantaranya:
  - 1) Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui lurah.
  - 2) Mengisi formulir pelaporan pengakuan anak (F-2.38).
  - 3) Surat pernyataan bermaterai cukup, tentang pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung (form F-2.39).
  - 4) Kutipan akta kelahiran.
  - 5) Fotocopy kartu keluarga/kartu tanda penduduk ayah biologis dan ibu kandung.

- 6) Fotocopy surat keterangan kewarganegaraan orang tua dari si anak (bagi WNA).
  - 7) Fotocopy kartu tanda penduduk saksi (2 orang).
  - 8) Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau surat perkawinan penghayatan kepercayaan yang ditanda tangani oleh pemuka penghayatan kepercayaan.
- h. Persyaratan pembuatan Akta Perkawinan bagi non muslim diantaranya:
- 1) Surat dari dinas setempat Kota Payakumbuh.
  - 2) Pas photo pasangan suami istri sebanyak 5 lembar.
  - 3) Surat belum pernah nikah/kawin (desa).
  - 4) Fotokopy kartu tanda penduduk kedua mempelai.
  - 5) Fotokopy kartu keluarga kedua orang tua mempelai.
  - 6) Fotokopy akta kelahiran kedua mempelai.
- i. Persyaratan mencari surat keterangan pindah tempat tinggal diantaranya:
- 1) Surat pengantar dinas setempat.
  - 2) Pas photo ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar.
  - 3) Fotocopy kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.
  - 4) Fotocopy akta kelahiran.
- j. Syarat pembuatan Kartu Keluarga diantaranya:
- 1) Mengisi formulir yang telah disediakan.
  - 2) Foto kopy kartu tanda penduduk kedua orang tua. (Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh).

### **3. Kegunaan Akta Pencatatan Sipil**

- a. Sebagai alat bukti otentik yang mempunyai kekuatan hukum seseorang.
- b. Memberikan kepastian hukum tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan/pengesahan anak, pengangkatan anak, kematian dan ganti nama.

- c. Dapat dipergunakan sebagai tanda bukti otentik untuk keperluan administrasi seperti pengurusan paspor, kewarganegaraan, masuk sekolah, masuk kepegawaian/TNI ataupun POLRI, sangat penting dalam menentukan status ahli waris dan lain sebagainya. (Brosur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh).

#### **4. Kegunaan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan Surat Pindah**

- a. Sebagai alat bukti otentik yang mempunyai kekuatan hukum seseorang.
- b. Memberikan kepastian hukum tentang kejadian-kejadian mengenai kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat pindah.
- c. Dapat dipergunakan sebagai tanda bukti pembuatan akta kelahiran, kartu tanda penduduk, pengurusan kegiatan sekolah, mengurus pekerjaan dan lain sebagainya.

#### **D. Penelitian Yang Relevan**

**Yenny Rahmawati**, Nim 12402241017 Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, melakukan penelitian tentang *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo tahun 2017*, jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian *field research* atau sebuah penelitian lapangan dengan teknis analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam mengenai kualitas pelayanan. Dengan menggunakan dimensi *tangible*, *releability*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* beserta indikatornya. Perbedaan penelitian Yenny Rahmawati dengan peneliti yaitu terletak pada objek penelitiannya dan tempat penelitiannya. Perbedaan pada tempatnya yaitu Yenny Rahmawati bertempat di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Wonosobo sedangkan peneliti bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

**Angela Ria Octavia**, Nim L2D 005 342 Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Semarang melakukan penelitian tentang *Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Unit Layanan BPPT Kota Semarang Tahun 2009*, jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian *field research* atau sebuah penelitian lapangan dengan teknis analisis kualitatif deskriptif, kualitatif komparatif, metode *Appreciative Inquiry*, *fish bone diagram* dan SOAR (*Strength, Oportunity, Aspiration* dan *Result*). Perbedaan penelitian Angela Ria Octavia dengan peneliti yaitu Angela Ria Octavia menggunakan penelitian teknis analisis deskriptif kualitatif, kualitatif komparatif, metode *Appreciative Inquiry*, *fish bone diagram* dan SOAR (*Strength, Oportunity, Aspiration* dan *Result*). sedangkan peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, perbedaannya terletak pada objek penelitian dan juga pada jenis penelitiannya.

**Ardinia Triwidyastika**, Nim L2D 005 345 Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Semarang melakukan penelitian tentang *Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pelayanan Air Bersih di Unit Pelayanan PDAM Cabang Semarang Selatan tahun 2009*, jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian *field research* atau sebuah penelitian lapangan dengan teknis analisis kualitatif deskriptif, kualitatif komparatif, metode *Appreciative Inquiry*, *Fish Bone Analysis*, Matriks S-O-A-R. Perbedaan penelitian Ardinia Triwidyastika dengan peneliti yaitu Ardinia Triwidyastika menggunakan penelitian teknis analisis deskriptif kualitatif, kualitatif komparatif, metode *Appreciative Inquiry*, *Fish Bone Analysis*, Matriks S-O-A-R. Sedangkan peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, perbedaannya terletak pada objek penelitian dan juga pada jenis penelitiannya.

**Diana Fauzi**, Nim 11 202 021 Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar

melakukan penelitian tentang Upaya Bank dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri) tahun 2016, jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpul melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. BPRS Ampek Angkek Canduang dalam meningkatkan jumlah produk penghimpun dana mengacu kepada pasar sasaran dan bauran pemasarannya. Produk penghimpun dana yang ada di PT BPRS Ampek Angkek Canduang berupa tabungan dan deposito dipasarkan kepada seluruh kalangan meliputi pedagang, masjid-masjid, instansi/perkantoran, dan sekolah yang ada di kabupaten Parit Putus Kota Bukittinggi. Sedangkan melalui bauran pemasaran yang dilakukan oleh PT. BPRS Ampek Angkek Canduang terdiri dari 7p yaitu: Prodak (*Product*), Harga (*Price*), Tempat (*Place*), Promosi (*Promotion*), Penjualan pribadi (*Personal Selling*), Orang (*People*), Penampilan atau bukti fisik (*Physical Exidence*).Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan juga pada tempat penelitian.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah *field research* atau penelitian lapangan, dengan menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian ini peneliti menyelidiki peristiwa-peristiwa sebagaimana adanya seperti terjadi secara alamiah. Pemilihan pendekatan kualitatif dengan ini juga memiliki kesesuaian dengan fokus penelitian yang akan diteliti yang pada hakekatnya ialah mencari tahu tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berdasarkan waktu pelayanan, jumlah personil pelayanan dan interval waktu pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sebagai sumber data/informasi yang mendasari pemilihan penelitian.

#### **B. Latar dan waktu penelitian**

Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu dimulai pada bulan Desember 2017 s/d Februari 2018.

#### **C. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen kunci atau utama yaitu diri penulis sendiri. Instrumen yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan, guna mendapatkan data dari pihak manajemen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Instrumen tambahan lainnya adalah buku catatan, pena, camera, recorder atau alat perekam.

#### **D. Sumber Data**

##### 1. Sumber data primer

Sumber data utama yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu melakukan wawancara kepada Kabid Pelayanan Administrasi dan Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

##### 2. Sumber data sekunder

Sumber data berbagai data tertulis atau dokumentasi berupa Rensra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, anggota masyarakat, brosur, pamflet, pengumuman dan literature lainnya yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Dokumen penelitian ini sumber data sekunder adalah dokumentasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

#### **E. Teknik pengumpulan data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa cara dalam memperoleh data yang dibutuhkan, diantaranya:

##### 1. Wawancara

Adapun wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang digunakan bila peneliti sudah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara dilakukan secara langsung dengan Kabid Pelayanan Administrasi dan Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk mengetahui Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berdasarkan waktu pelayanan, jumlah personil pelayanan dan interval waktu pelayanan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

##### 2. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan

bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kota Payakumbuh.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Setelah data dari lapangan dikumpulkan, kemudian diolah dan dikelompokkan, maka data dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif, yaitu penjelasan terhadap data kualitatif untuk memperoleh penjelasan umum tentang permasalahan yang penulis teliti.

#### **G. Teknik Penjamin Keabsahan Data**

Teknik yang digunakan adalah *triangulasi*. Pada awalnya penulis melakukan Observasi, kemudian melakukan wawancara yang mendalam dengan anggota masyarakat, dan dokumentasi untuk sumber data yang serempak. Bila dengan teknik pengujian menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan, untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

##### **1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Penyelenggaraan catatan sipil dimulai pada zaman Pemerintahan Hindia Belanda, ditangani oleh lembaga Burgelijk Stand (BS) yang artinya Catatan Kependudukan dengan lembaga Catatan Sipil. Lembaga Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan penataran, penataan serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya serta memberikan kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan, perkawinan dan kematian.

Masa Pemerintahan Hindia Belanda kantor Burgelijk Stand bertugas mencatat keadaan penduduk dari segi perkawinan dan kematian, selanjutnya pemerintah Hindia Belanda mewajibkan semua warga golongan Eropa mendaftarkan diri atas peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian dan kematian.

Melalui upaya ini pemerintah Hindia Belanda dapat mengetahui secara pasti berapa banyak orang Eropa dan berapa pertambahannya. Dengan berlandaskan pada daftar yang diperoleh melalui Burgelijk Stand, Pemerintah Hindia Belanda dapat secara mudah menyiapkan segala keperluan sandang, pangan dan papan serta kepentingan umum lainnya. Kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/UN/66 membawa perkembangan baru bagi dunia pencatatan sipil di Indonesia. Menurut Instruksi tersebut ditegaskan bahwa dalam pencatatan sipil tidak dikenal dengan penggolongan penduduk dan Kantor Catatan Sipil di Seluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk.

Rapat kerjanasional catatan sipil se-Indonesia di Batu Malang ada sekitar bulan Oktober di rumuskan Draft Keputusan Presiden Republik Indonesia Tentang Penataan dan Pengangkatan Penyelenggaraan Catatan

Sipil. Menjelaskan kedudukan kelembagaan catatan sipil dalam system administrasi Negara Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri ditetapkan sebagai Departemen yang mempunyai kewenangan dan tanggung jawab atas penyelenggaraan catatan sipil di Indonesia.

Berawal dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder, serta senantiasa menjadi pendorong pembangunan daerah dengan menetapkan keputusan mengenai Perubahan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh tahun 2012-2017 memuat visi, misi, serta tugas pokok dan fungsi instansi, lingkungan strategis, dan faktor-faktor penentu keberhasilan, serta tujuan, sasaran, dan cara mencapainya, diharapkan dapat memberikan pedoman, arah, dan tujuan yang jelas untuk masa lima tahun. Renstradisusun berdasarkan program dan kegiatan yang terencana, terukur, dan diharapkan dapat memenuhi kehendak, aspirasi, dan kebutuhan masyarakat dan menyelaraskan dengan RPJMD Kota Payakumbuh yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 1 Tahun 2016 tentang Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Payakumbuh Tahun 2012 – 2017 dan juga diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat terhadap pengurusan dokumen kependudukan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membentuk pelaksanaan pelayanan jemput bola, pelaksanaan pelayanan 3 in 1 bentuk dokumen, dan melaksanakan kerjasama dengan stakeholder terkait.

## 2. Visi dan Misi

Selaras dengan Visi Nasional “Tertib Administrasi Kependudukan” dan salah satu Misi Pembangunan Kota Payakumbuh Tahun 2013-2017 menyebutkan “Mewujudkan tata kelola Pemerintah yang baik professional dan bebas KKN” maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya menetapkan Visi dan Misi Tahun 2013-2017 sebagai berikut :

### a. Visi

“Terwujudnya penataan, penertiban dan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berkualitas”

Penjelasan dari makna visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sebagai berikut:

**Penataan mengandung makna :** Menata Administrasi kependudukan yang dapat dipertanggung jawabkan.

**Penertiban mengandung makna:** Pengaturan Administrasi kependudukan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.

**Pelayanan Administrasi Kependudukan yang berkualitas mengandung makna:** Penyediaan jasa *public* terhadap Administrasi kependudukan yang cepat, murah, mudah, transparan dan akuntabel.

Berdasarkan Perda Kota Payakumbuh Nomor 02 Tahun 2011 yang merupakan perubahan atas Peraturan Daerah Kota Payakumbuh 03 Tahun 2008 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan Lembaga Teknis Pemerintah Kota Payakumbuh, maka terbentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam penyelenggaraan tugas-tugas perbantuan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mempunyai Visi seperti berikut : “Terwujudnya Pengelolaan Administrasi Kependudukan yang Cepat, Tepat, Akurat dan Paripurna”.

b. Misi

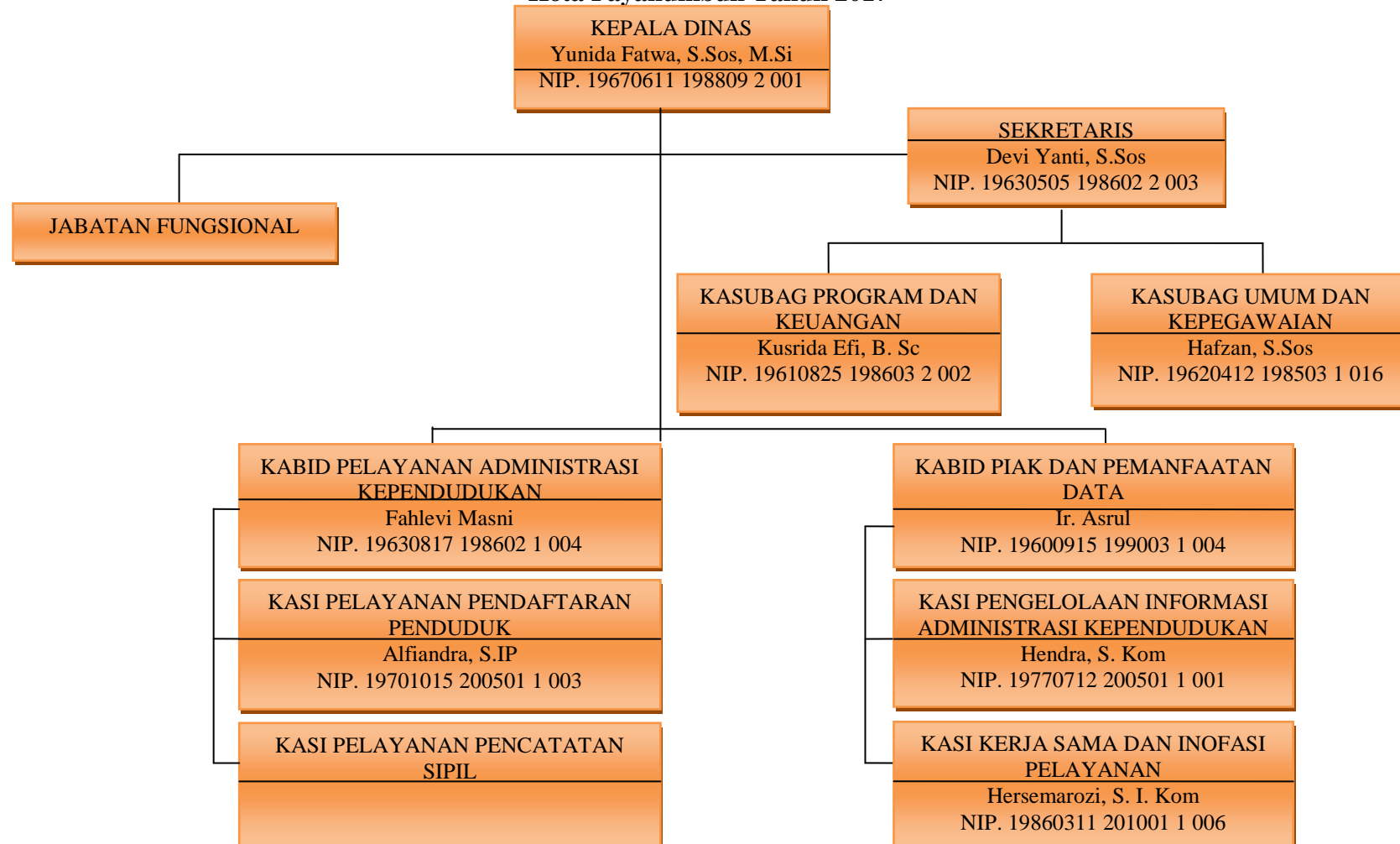
Dalam upaya mewujudkan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Tahun 2013-2017 tersebut, ditetapkan misi sebagai berikut:

“Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Kependudukan Yang Akurat, Tertib dan Aman”.

**3. Struktur Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 yang tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah dan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi. Berikut tabel struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh:

**Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Payakumbuh Tahun 2017**



#### 4. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Membawahi:
2. Sekretaris membawahi 2 (dua) sub bagian terdiri dari:
  - a. Sub bagian umum dan kepegawaian
  - b. Sub bagian perencanaan dan keuangan
3. Bidang pelayanan administrasi kependudukan membawahi 2 (dua) seksi terdiri dari :
  - a. Seksi pelayanan pendaftaran penduduk
  - b. Seksi pelayanan pencatatan sipil
4. Bidang PIAK dan pemanfaatan Data membawahi 2 (dua) seksi terdiri dari:
  - a. Seksi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan
  - b. Saksi kerjasama dan inovasi pelayanan
5. Unit pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD)
6. Kelompok Jabatan Fungsional

Penjelasan perbidang kegiatan:

1. Kepala Dinas
  - a. Tugas Pokok
 

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
  - b. Fungsi
    - 1). Perumusan kebijakan teknis urusan Administrasi Kependudukan kebijakan teknis urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
    - 2) Pembinaan teknis penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- 3) Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Sekretaris

### a. Tugas Pokok

Sekretaris mempunyai tugas merencanakan operasional, mengelola, mengkoordinasikan, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan umum, kepegawaian, keuangan perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

### b. Fungsi

- 1) Perencanaan operasional urusan umum, kepegawaian keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 2) Pengelolaan urusan umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 3) Pengendalian, evaluasi dan pelaporan urusan umum, keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 4) Pengoordinasian urusan umum, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan Badan.
- 5) Pengelolaan informasi publik terkait kebijakan badan.
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan, sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya Sekretaris dibantu oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Sub Bagian Program dan Keuangan.

### a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian.

Uraian Tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sebagai berikut:

Menyusun rencana kerja Sub Bagian sesuai dengan rencana kerja Sekretariat.

- 1) Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan sub bagian.
- 2) Menyusun bahan LPPD, LKPJ, LKJIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya.
- 3) Menganalisa kebutuhan, melaksanakan pengadaan, memelihara, mendayagunakan serta mendistribusikan sarana dan prasarana di lingkungan dinas agar efektif dan efisien.
- 4) Mengatur administrasi dan pelaksanaan surat masuk dan surat keluar sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas yang berlaku.
- 5) Melaksanakan administrasi aset daerah di lingkup tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Melaksanakan tugas kehumasan dan protokoler lingkup dinas.
- 7) Menganalisa kebutuhan personil untuk masing-masing bidang dan melakukan pengurusan administrasi kepegawaian personel lingkup dinas.
- 8) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 9) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
- 10) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan.

- 11) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 12) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.
  - 13) Menyusun standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur (SOP) di Seksi.
  - 14) Melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM).
  - 15) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub Bagian Program dan Keuangan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan keuangan dan program lingkup Dinas.

Uraian Tugas Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan ini sebagaiberikut:

- 1) Menghimpun dan menyusun rencana kerja Sub Bagian sesuai dengan rencana kerja Sekretariat.
- 2) Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan sub bagian.
- 3) Menyusun bahan LPPD, LKPJ, LAKIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya.
- 4) Menghimpun bahan dari setiap bidang untuk penyusunan LPPD, LKPJ, LAKIP dan segala bentuk pelaporan lainnya.
- 5) Menghimpun, memaduserasikan dan menyusun bahan program, kegiatan serta anggaran dari masing-masing bidang.
- 6) Menghimpun RKA dan DPA dari setiap bidang.

- 7) Meneliti kelengkapan Surat Perintah Pembayaran Langsung (SPP-LS) pengadaan barang dan jasa yang disampaikan oleh bendahara pengeluaran dan diketahui/disetujui oleh Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK).
- 8) Meneliti kelengkapan Surat Perintah Pembayaran Uang Persediaan (SPP-UP), Surat Perintah Pembayaran Ganti Uang (SPP-GU), Surat Perintah Pembayaran Tambah Uang (SPP-TU), Surat Perintah Pembayaran Langsung (SPP-LS) gaji dan tunjangan PNS serta pengasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang diajukan oleh bendahara pengeluaran.
- 9) Menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM) lingkup dinas.
- 10) Menyelenggarakan pembuatan daftar gaji, tunjangan, honor, uang lembur, biaya perjalanan dinas dan kesejahteraan pegawai.
- 11) Mengkoordinasikan dan melakukan monitoring pelaksanaan anggaran pendapatan dan pengeluaran dinas.
- 12) Menyelenggarakan verifikasi, pertanggungjawaban keuangan akuntansi dan pelaporan.
- 13) Melaksanakan pembinaan terhadap bendahara penerimaan dan pengeluaran serta personil pengelolaan keuangan lingkup dinas.
- 14) Menyiapkan bahan serta memfasilitasi kegiatan pengawasan oleh fungsional pengawas.
- 15) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.

- 16) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
- 17) Memberikansaran dan pertimbangan teknis kepada atasan.
- 18) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 19) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.
- 20) Menghimpun, menyusun dan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), standar pelayanan publik (SPP) dan standar operasional prosedur (SOP) di Sub Bagian.
- 21) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### 3. Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan

#### a. Tugas Pokok

Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan Administrasi kependudukan

#### b. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas pokok Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut.

- 1) Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- 2) Penyelenggaraan kegiatan Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- 3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan bidang pelayanan Administrasi Kependudukan.

- 4) Pelaporan pelaksanaan tugas Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan dibantu oleh Seksi:

a. Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Uraian Tugas Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja Seksi sesuai dengan rencana kerja Bidang.
- 2) Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan seksi.
- 3) Menyusun bahan LPPD, LKPJ, LAKJIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya.
- 4) Menyusun rencana dan program seksi mengacu kepada rencana dan program bidang.
- 5) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi dalam pelayanan pendaftaran penduduk.
- 6) Melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk.
- 7) Melaksanakan penerbitan dokumen kependudukan.
- 8) Melaksanakan Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk.
- 9) Melaksanakan Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk.

- 10) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
  - 11) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
  - 12) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan.
  - 13) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 14) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.
  - 15) Menyusun standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur (SOP) di seksi.
  - 16) Melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM).
  - 17) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil

Seksi pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan Pencatatan Sipil.

Uraian Tugas Seksi Pelayanan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

- 1) Menyusun rencana kerja Seksi sesuai dengan rencana kerja bidang.
- 2) Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan Seksi.

- 3) Menyusun bahan LPPD, LKPJ, LAKJIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya.
- 4) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi dalam pelayanan pencatatan sipil.
- 5) Melaksanakan pelayanan pencatatan sipil.
- 6) Melaksanakan penerbitan dokumen pencatatan sipil.
- 7) Melaksanakan Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pencatatan sipil.
- 8) Melakukan Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil.
- 9) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 10) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
- 11) Memberikan sarana dan pertimbangan teknis kepada atasan.
- 12) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 13) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.
- 14) Menyusun standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur (SOP) di Seksi.
- 15) Melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM).
- 16) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### 4. Bidang Piak dan Pemanfaatan Data

##### a. Tugas Pokok

Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas mengoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas dibidang PIAK dan Pemanfaatan Data.

##### b. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas pokok di atas, Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data.
- 2) Penyelenggaraan kegiatan Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data.
- 3) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data.
- 4) Pelaporan pelaksanaan tugas Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data.
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data dibantu oleh Seksi:

##### a. Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Uraian tugas Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

Menyusun rencana kerja Seksi sesuai dengan rencana kerja Bidang.

- 1) Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan seksi.
- 2) Menyusun bahan LPPD, LKPJ, LAKJIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya.
- 3) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi dalam pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).
- 4) Melaksanakan pengelolaan dan penyajian data serta pengelolaan sistem Informasi administrasi kependudukan (SIAK).
- 5) Melaksanakan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- 6) Mengumpulkan data sebagai bahan penyusun petunjuk teknik penyelenggaraan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- 7) Melaksanakan petunjuk teknis penyelenggaraan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- 8) Menyusun laporan dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- 9) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 10) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
- 11) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan.
- 12) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas

dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 13) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.
  - 14) Menyusun standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur (SOP) di Seksi.
  - 15) Melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM).
  - 16) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- b. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas Kerjasama dan Inovasi Pelayanan.

Uraian Tugas Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan adalah sebagaiberikut:

- 1) Menghimpun dan menyusun rencana kerja Sub Bagian sesuai dengan rencana kerja Sekretariat.
- 2) Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan Seksi.
- 3) Menyusun bahan LPPD, LKPJ, LKJIP dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya.
- 4) Melaksanakan pembinaan dan koordinasi dalam kerjasama dan inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
- 5) Melaksanakan kerjasama dan inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
- 6) Melaksanakan sosialisasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- 7) Melaksanakan Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia seksi kerjasama dan inovasi pelayanan.

- 8) Melaksanakan Pengumpulan data sebagai bahan penyusunan petunjuk teknis penyelenggaraan kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- 9) Melaksanakan petunjuk teknis penyelenggaraan kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- 10) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 11) Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya.
- 12) Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan.
- 13) Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 14) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.
- 15) Menyusun standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur (SOP) di Seksi.
- 16) Melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM).
- 17) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya. (Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, 2016).

## 5. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Nama Perusahaan	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh
Alamat Kantor	: Jl. Jambu. Koto Kociak Kubu Tapak Rajo Kec. Payakumbuh Utara
Telpon/Fax	: (0752) 94522, Fax. (0752) 796135
E-mail	: disdukcapilpyk@gmail.com
Bidang Usaha	: Mengeluarkan produk-produk kependudukan bagi seluruh masyarakat Kota Payakumbuh, agar diakui kedudukannya dalam suatu daerah yang ditempati.
Anggaran Dasar	: Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Nomor: 477/SK-DKPS/2013 tentang Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Tahun 2012-2017.

## 6. Tujuan dan Sasaran Strategi

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi, dan tujuan adalah hasil akhir yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahun.

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan oleh sebuah organisasi pemerintah dalam waktu tahunan, semester, triwulan atau bulanan.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sangat relevan dalam rangka merealisasikan visi, misi dan program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih, yaitu: “mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, professional dan bebas KKN”. Dari misi ini yaitu: “terwujudnya pelayanan publik yang prima dan berkualitas”.

## 7. Deskripsi Data Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pemerintah yang senantiasa memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kota Payakumbuh. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan diketahui dari lima dimensi yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*). Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, daerah Kota Payakumbuh berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

### a. Bukti fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan akan langsung terasa bagus apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada dan kebersihan kantor, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa.

### b. Kehandalan (*reliability*)

Hambatan atau kekurangan yang ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah kurangnya kasi pelayanan dalam penyelesaian permasalahan mengenai keluhan masyarakat karena satu orang pegawai menangani atau mengurus lebih dari satu jenis pekerjaan. Disamping kuantitas pegawai yang kurang dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Diperlukan adanya penambahan jumlah pegawai dibidang kasi pelayanan pencatatan sipil.

### c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dari setiap

pelayanan di Daerah Kota Payakumbuh. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

d. Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberian layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas penilaian yang disajikan.

Persyaratan pelayanan umum sebaiknya tidak dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan, karena tetap belum memperhatikan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan masih ditemukannya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanan. Mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang berkaitan. Kondisi ini membuat masyarakat menganggap bahwa aparatur berbelit-belit dan sering tidak sopan karena masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkasnya.

e. Empati (*empathy*)

Proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya di daerah Kota Payakumbuh untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparatur pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan.

**B. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan Waktu Pelayanan sehingga Kualitas Pelayanan menjadi Meningkat**

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi, pihak Kabid dan Kasi Pelayanan Kependudukan pada bidang pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Hasil wawancara penulis dengan Alfiandra, S.IP selaku Kasi Pelayanan Kependudukan, tanggal 19 Januari 2018, Pukul 15.00 WIB. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah:

1. Jam Kerja Pelayanan

Senin s/d Kamis	: 08.00-16.00 WIB (istirahat 12.00-13.00 WIB)
Jum'at	: 08.30-17.00 WIB (istirahat 11.30-13.00 WIB)

Pelayanan dilaksanakan dari hari Senin sampai hari Jum'at, kemudian berdasarkan ketetapan kebijakan yang dibentuk oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, maka ditetapkan hari Minggu tetap melakukan pelayanan administrasi. Sebagai hari lembur untuk meningkatkan target yang harus dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, kegiatan pelayanan ditetapkan mulai tanggal 07 Januari tahun 2018.

2. Penetapan Pelayanan Hari Libur

Upaya lain yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah memberlakukan jam lembur pada hari Minggu yang ditetapkan jadwal masuk jam 08.30 s/d 12.30 WIB, pada jadwal biasanya tidak ada, pada awal tahun 2018 sudah diadakan pelayanan.

**C. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan Jumlah Personil Pelayanan sehingga Kualitas Pelayanan menjadi Meningkat**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Alfiandra, S.IP, tanggal 19 Januari 2018, pukul 15.00 WIB. Selaku Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui karyawan, dilakukan dengan menetapkan jumlah anggota karyawan pelayanan administrasi yang terdiri dari 6 orang, kemudian pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota payakumbuh melakukan kebijakan dengan menambah jumlah karyawan pelayanan menjadi 7 orang personil pelayanan. Dalam melakukan kegiatan pelayanan berdasarkan waktu pelayanan tidak ada pembagian *shift*, setiap karyawan melayani masyarakat berdasarkan jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Bagi karyawan pelayanan yang tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh diberlakukan pemberhentian karyawan.

Kemudian telah dibentuk pelayanan khusus pada awal tahun 2018 bagi masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yang kurang memahami tata cara menggunakan pelayanan. Berdasarkan ketetapan yang dibentuk oleh kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, dengan ini menetapkan 3 orang karyawan pada pelayanan khusus.

Menurut penulis berdasarkan upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dengan melakukan penambahan personil pelayanan dan menetapkan peraturan yang tegas akan menunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

**D. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan Interval Waktu Pelayanan sehingga Kualitas Pelayanan menjadi Meningkat**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Alfiandra, S.IP, Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, tanggal 19 Januari 2018, Pukul 16.00 WIB. Interval waktu pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh pelayanan yang dilakukan dalam melayani masyarakat tidak memakai *shift*, setiap satu orang masyarakat yang dilayani ditetapkan waktu tunggu bagipemohonan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) minimal 10 menit, kemudian bagi pemohon pengurusan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, Surat Pindah dan lainnya ditetapkan waktu proses percetakan selama 1 hari. Karyawan pelayanan melayani masyarakat berdasarkan jadwal yang ditetapkan oleh keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh kecuali jam istirahat.

**E. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi**

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menghadapi beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi, berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yaitu:

a. Sumber Daya Aparatur

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai. Masih kurangnya jumlah aparatpelaksana dan tenaga teknis yang terampil dalam mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) baik di kecamatan maupun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kurangnya jumlah tenaga pelayanan administrasi untuk menerima dan memverifikasi persyaratan dokumen dari masyarakat maupun untuk menyerahkan

dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang telah siap kepada masyarakat.

b. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di daerah Kota Payakumbuh adalah faktor tingkat pemahaman dan kesadaran masyarakat masih rendah akan pentingnya dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

c. Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhi tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Kurangnya alat pendingin diruang pelayanan, kamar kecil/toilet dan tempat sampah. (Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh)

**F. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kualitas pelayanan publik bidang pelayanan administrasi berdasarkan waktu pelayanan, jumlah personil pelayanan, dan interval waktu pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

### **1. Aspek bukti Fisik(*tangible*) di Bagian Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama berada di ruangan pelayanan.

Hasil wawancara penulis dengan Alfiandra, S.IP, sebagai Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, tanggal 19 Januari 2018, Pukul 16.00 WIB. Dilihat dari aspek bukti fisik (*tangible*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Luas ruangan pelayanan administrasi berkisar antara 10x10m<sup>2</sup> untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 7 orang. Ruang pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, kursi panjang yang diperuntukkan bagi masyarakat yang menunggu di ruang pelayanan, dan dibentuk ruang pelayanan khusus.

Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu sudah terbilang lengkap. Sarana dan prasarana sudah cukup memadai dapat dilihat telah dibentuk pelayanan khusus, bagi masyarakat yang kurang mengetahui tata cara pelayanan akan dilayani oleh pelayanan khusus, dan sudah adanya nomor antrian dalam melakukan kegiatan pelayanan. Sarana informasi seperti brosur dan pamflet sudah tersedia pada bidang pelayanan administrasi.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilaksanakan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada bidang pelayanan administrasi ruang pelayanan terbilang sudah banyak peningkatan dilihat dari jumlah personil pelayanan dan kelengkapan peralatan pelayanan yang sudah tertata dengan rapi.

## **2. Aspek Keandalan(*reliability*) di Bagian Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut aparatur untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Aspek keandalan (*reliability*) disini merupakan sejauh mana para aparatur dapat secara cepat, tepat dan cermat dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat keandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Alfiandra, S.IP sebagai Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, tanggal 19 Januari 2018, Pukul 16.30 WIB. Terungkap bahwa masyarakat Kota Payakumbuh merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada bagian pelayanan administrasi di daerah Kota Payakumbuh dalam aspek (*reliability*) mengenai keandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa masyarakat, tanggal 19 Januari 2018, Pukul 10.00 WIB. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, mereka tertarik dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai pelayanan yang

mudah, tidak dipungut biaya, proses pembuatan dokumen Kependudukan yang diajukan oleh masyarakat juga cepat.

Proses pembuatan dokumen Kependudukan yang diajukan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh bahwasannya masyarakat tidak menunggu waktu yang lama, setelah karyawan pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh memeriksa kelengkapan persyaratan yang dibawa masyarakat, dan apabila sudah lengkap dengan syarat yang telah ditetapkan baru dicetak dokumen Kependudukan, terakhir dokumen kependudukan siap untuk direalisasikan.

Berdasarkan pengakuan dari beberapa masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh jika dibandingkan dengan beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lainnya dalam mengajukan pembuatan dokumen kependudukan, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh masyarakat dalam menunggu waktu untuk realisasi pembuatan dokumen hanya 1 hari, terkecuali pembuatan Kartu Tanda Penduduk hanya 15 menit, pagi masyarakat memasukkan syarat, siang atau sorenya dokumen kependudukan dapat diambil sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Paling lama masyarakat hanya menunggu 1 jam jika persyaratan masyarakat kurang lengkap. Sedangkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lainnya masyarakat menunggu 1 minggu dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Wawancara dengan Devi Satria, karyawan Pelayanan Administrasi, tanggal 16 Januari 2018, Pukul 14.30 WIB. seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota, masyarakat harus menunggu dalam jangka waktu 3 hari dalam pembuatan dokumen kependudukan atau masyarakat harus menunggu 1 minggu maka baru bisa pembuatan dokumen kependudukan direalisasikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan dapat disimpulkan bahwa pembuatan dokumen kependudukan yang lebih cepat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dibanding dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lainnya merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuat masyarakat tertarik untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan khususnya masyarakat Kota Payakumbuh.

Hasil wawancara penulis dengan Fahlevi Masni, selaku Kabid Pelayanan Administrasi, tanggal 19 Januari 2018, Pukul 11.00 WIB. Terkait dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan cukup mudah asal masyarakat membawa syarat-syarat yang dibutuhkan saat akan melaksanakan pelayanan. Namun masih ada juga masyarakat yang belum paham dengan prosedurnya sehingga masih banyak yang datang dengan tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga masyarakat harus melengkapi persyaratan kembali.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa prosedur pembuatan administrasi kependudukan sebenarnya mudah selama persyaratan serta berkas yang dibutuhkan sudah lengkap. Dalam penyelesaian pekerjaan sendiri lama atau cepatnya berkas itu selesai sangat bergantung pada pemohon sendiri. Hal utama yang sering menimbulkan keterlambatan adalah kekurangan kelengkapan berkas yang dibawa oleh pemohon sendiri sehingga membutuhkan waktu lebih dalam proses penyelesaian.

### **3. Aspek Daya Tanggap (*responsiveness*) di Bagian Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

Responsivitas pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenai kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan

petugas mengenai lamanya waktu pelayanan dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh pelayanan yang diterima sudah baik dilihat dari cara karyawan pelayanan melayani masyarakat yang menanyakan persyaratan pengurusan pembuatan KTP yang dilayani dengan baik kemudian hanya dalam waktu 10 menit KTP siap dicetak. Dengan keadaan seperti ini dapat terlihat bahwa aspek daya tanggap mengenai waktu pelayanan yang dimiliki petugas pelayanan Kota Payakumbuh sudah cukup baik dengan adanya saling komunikasi antara petugas dan masyarakat dengan menanyakan kelengkapan berkas yang dibawa masyarakat. (Asril, Jhon Hendri, Rosidah, masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, wawancara pada tanggal 16 Januari 2018, Pukul 15.00 WIB)

Upaya yang dilakukan oleh Kabid Pelayanan Administrasi dan Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam menanggapi setiap masalah pada bagian karyawan pelayanan dengan melakukan evaluasi karyawan pelayanan setiap satu kali dalam satu Minggu, kemudian dilakukan pelatihan yang diadakan oleh penyuluh pada tanggal 30 Desember 2017.

Menanggapi upaya yang dilakukan mengenai berkas bermasalah berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Alfiandra, S.IP, tanggal 19 Januari 2018, Pukul 14.30 WIB, sebagai Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk, untuk mengetahui daya tanggap karyawan pelayanan dalam menghadapi kebutuhan masyarakat dalam berkas yang bermasalah. Jika masalah yang muncul dalam pelayanan tidak bisa diselesaikan oleh karyawan pelayanan, permasalahan yang muncul akan ditangani oleh Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan selanjutnya, jika masalah yang timbul tidak bisa juga diselesaikan, masalah ditangani oleh Kabid Pelayanan Administrasi dengan menyelesaikan masalah yang muncul secara tuntas.

#### **4. Aspek Jaminan (*Assurance*) di Bagian Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Tanggapan masyarakat yang mengatakan bahwa tingkat keamanan waktu pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adalah aman dapat dilihat dari dalam ruang pelayanan sudah ada ruangan khusus dengan dijaga oleh satu orang polisi penjaga keamanan dan dua orang petugas pelayanan khusus.

Selain dari jaminan keamanan lingkungan pelayanan ada yang tidak kalah penting yaitu dengan adanya jaminan waktu pelayanan yang pasti terhadap pemohon administrasi kependudukan dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Dalam hal ini kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas pelayanan di Kota Payakumbuh telah berupaya maksimal untuk melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan proses pelayanan berlangsung. Apabila ada keluhan dari masyarakat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh akan segera menindak lanjuti. (Asril, Rosidah, Jhon Hendri, masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, wawancara pada tanggal 16 Januari 2018, Pukul 15.45 WIB).

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sebagai kantor yang berwenang menangani masalah kependudukan khususnya masyarakat Kota Payakumbuh. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama waktu pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama waktu pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor.

## **5. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan berdasarkan Aspek Empati (*empathy*)**

Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk melayani masyarakat pada waktu pelayanan selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayan publik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh mereka merasa puas dengan pelayanan yang diterima, terkait dengan sikap empati atau kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan, pada waktu melayani masyarakat karyawan pelayanan menerangkan dengan sejelas-jelasnya sehingga pelayanan bisa diterima dengan baik oleh masyarakat dan karyawan pelayanan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik. (Wahyuri, Nur Aini, Asril, masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, wawancara pada tanggal 19 Januari 2018, Pukul 14.00 WIB).

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan Devi Satria selaku karyawan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, tanggal 16 Januari 2018, Pukul 11.00 WIB, hal yang sama juga disampaikan sebagai abdi negara, tentu kita mau tidak mau harus siap dalam melayani dan juga membantu masyarakat seperti menjelaskan apa saja yang harus dipenuhi dalam pembuatan KK, KTP, SK, dll, jadi pegawai disini tidak ada yang tidak siap.

Dari hasil wawancara dengan masyarakat yang diuraikan dapat diketahui masalah kesediaan petugas dalam melayani masyarakat sudah baik dengan banyaknya tanggapan masyarakat yang mengatakan cukup baik. Pemberian pelayanan mengenai kesediaan aparat dalam memberikan informasi merupakan hal yang perlu mendapat perhatian.

Kesediaan pegawai dalam memberikan informasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan dapat memperbaiki cara pelayanan di mata masyarakat. Sehingga dalam menciptakan pelayanan prima masyarakat perlu didukung dengan adanya pegawai yang berempati dalam membantu kebutuhan masyarakat yang butuh informasi.

Adapun upaya lain yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh diantaranya sebagai berikut:

1. Upaya Mengenai Telaahan Renstra Kementrian Dalam Negeri Dalam Agenda Nasional RPJM Tahun 2015-2019 dirumuskan antara lain Prioritas Pembangunan dalam menangani Urusan Kependudukan yaitu “Meningkatkan Ketersediaan dan Kualitas Data serta Informasi Kependudukan”. Dari Prioritas tersebut, Sasaran yang ingin dicapai antara lain adalah “Meningkatnya ketersediaan dan kualitas data dan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data dan informasi kependudukan tersebut untuk perencanaan dan evaluasi hasil-hasil pembangunan”.

Dalam rangka mencapai Sasaran tersebut, Arah Kebijakan dan Strategi yang ditempuh adalah peningkatan kualitas data dan informasi kependudukan yang memadai, akurat dan tepat waktu untuk dijadikan basis dalam memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat dan sekaligus pengembangan kebijakan dan program pembangunan, antara lain melalui :

- 1) Peningkatan cakupan registrasi vital dan pengembangan registrasi vital terpadu
- 2) Peningkatan sosialisasi pentingnya dokumen bukti kewarganegaraan bagi seluruh penduduk
- 3) Peningkatan diseminasi, aksesibilitas dan pemanfaatan data dan informasi kependudukan bagi pemangku kebijakan untuk perencanaan pembangunan
- 4) Peningkatan kapasitas SDM data dan informasi kependudukan.

Selain sasaran diatas, salah satu Agenda Nasional yang juga menjadi prioritas Pembangunan pada Tahun 2015-2019 dalam menangani Urusan Kependudukan yaitu: Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran sebagai perwujudan Nawa Cita Pertama untuk menghadirkan Negara yang bekerja memberikan rasa aman dan melindungi melalui Pelayanan Pencatatan Sipil. Dalam peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2015 telah ditetapkan target nasional Indikator Kepemilikan Akta Kelahiran di kalangan anak (usia 0 s/d kurang dari 18 tahun), yaitu :

- a) Pada tahun 2015 : 75 %
- b) Pada tahun 2016 : 77,5 %
- c) Pada tahun 2017 : 80 %
- d) Pada tahun 2018 : 82,5 %
- e) Pada tahun 2019 : 85 %

Selain itu dalam rangka untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara, khususnya pada anak, pada tanggal 14 Januari 2016 Pemerintah menerbitkan Permendagri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam peraturan tersebut Menteri Dalam Negeri memerintahkan agar Pemerintah Kabupaten/Kota menerbitkan KIA untuk anak usia 0 s/d 17 tahun. (Dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh).

## 2. Sasaran Jangka Menengah Renstra SKPD Provinsi

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dibidang kependudukan dan pencatatan sipil di Propinsi Sumatera Barat saat ini telah berbentuk Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang sebelumnya hanya ditangani oleh pejabat setingkat Eselon III yaitu Kepala Bagian Kependudukan dan Catatan Sipil yang berada dibawah Biro Pemerintahan dan Kependudukan Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Barat.

Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Propinsi Sumatera Barat memiliki visi yaitu :

"Terwujudnya tertib Administrasi Kependudukan menuju Masyarakat Sumatera Barat Sejahtera"

Dengan dijabarkan dalam 3 misi yaitu :

- 1) Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
  - 2) Mewujudkan peningkatan kualitas penyajian dan pemanfaatan data kependudukan
  - 3) Meningkatkan pengendalian kuantitas dan kualitas kependudukan serta perencanaan pembangunan keluarga
3. Strategi dan Kebijakan

Strategi dan arah kebijakan dalam mencapai tujuan dan sasaran dalam rangka pencapaian visi dan misi yang diuraikan dalam tujuan dan sasaran, penyusunan strategi dan arah kebijakan pembangunan daerah menjadi bagian penting yang tidak terpisahkan. Strategi adalah langkah-langkah berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi. Sementara, kebijakan adalah arah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah daerah untuk mencapai tujuan.

Secara umum, untuk mendorong perwujudan visi dan misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh menjalankan sesuai arah kebijakan. Arah kebijakan adalah pedoman untuk mengarahkan rumusan strategi agar lebih terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran dari waktu ke waktu selama 5 (lima) tahun. Rumusan arah kebijakan merasionalkan pilihan strategi agar memiliki fokus dan sesuai dengan pengaturan pelaksanaannya.

Strategi dan arah kebijakan pembangunan daerah disusun berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan dan dengan memperhatikan permasalahan pembangunan daerah serta isu-isu strategis yang terkait dengan pembangunan di Kota Payakumbuh.

Tabel tujuan, sasaran, strategi dan kebijakan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan**

<b>VISI :</b>	Terwujudnya penataan, penertiban dan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berkualitas		
<b>MISI :</b>	Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Kependudukan Yang Akurat, Tertib dan Aman		
<b>TUJUAN</b>	<b>SASARAN</b>	<b>STRATEGI</b>	<b>KEBIJAKAN</b>
1. Meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan, tertib Administrasi Kependudukan dan Akuntabilitas Kinerja	1. Meningkatnya Kualitas Pelayanan Kependudukan 2. Meningkatnya Tertib Administrasi Kependudukan 3. Meningkatnya Akuntabilitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1. Peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan kependudukan 2. Penyebarluasan informasi kependudukan 3. Peningkatan Kerjasama dan koordinasi dengan stakeholder terkait 4. Peningkatan pengelolaan dan pengolahan data 5. Meningkatkan pelayanan Administrasi Perkantoran	1. Pelaksanaan pelayanan jemput bola 2. Pelaksanaan pelayanan 3 in 1 dokumen kependudukan 3. Meningkatkan sosialisasi Adm Kebijakan Kependudukan 4. Melaksanakan kerjasama dengan stakeholder terkait 5. Pemuktahiran database Kependudukan 6. Pengangkatan petugas register 7. Peningkatan kualitas SDM 8. Peningkatan pelayanan Administrasi Perkantoran yang tertib 9. Peningkatan Sarana dan Prasarana

*Sumber: Keputusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

Dari Tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh terhadap Karyawan dengan menetapkan tujuan, sasaran dan strategi. Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan akuntabilitas kinerja yang dilaksanakan. Terlihat pada kebijakan yang ditetapkan diantaranya dengan melaksanakan pelayanan jemput bola, pelayanan 3 in 1 dokumen kependudukan, meningkatkan sosialisasi administrasi kebijakan kependudukan, melaksanakan kerjasama dengan stakeholder terkait, pemuktahiran database Kependudukan, pengangkatan petugas register, meningkatkan kualitas SDM, meningkatkan pelayanan administrasi Perkantoran yang tertib, dan meningkatkan Sarana dan Prasarana. Berdasarkan upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Berdasarkan kebijakan yang diambil sudah terlihat peningkatan kualitas yang baik.

#### 4. Kinerja Pelayanan SKPD

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam melaksanakan Anggaran RumahTangga Daerah, melaksanakan Sosialisasi Peraturan Perundang-Undangan, mengelola data base, dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dalam bentuk dokumen kependudukan dan legalitas akta catatan sipil, serta surat keterangan kependudukan lainnya, sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Perkembangan Review Pencapaian Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kota Payakumbuh**

NO.	Indikator Kinerja sesuai Tugas dan Fungsi SKPD	Target Indikator Kinerja Renstra SKPD				Realisasi Capaian Indikator Kinerja				Rasio Capaian (%)				Ket
		2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013 (7/3 x 100%)	2014 (8/4 x 100%)	2015 (9/5 x 100%)	2016 (10/6 x 100%)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1	Nilai IKM Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil	Belum ada	70	75	78	Belum ada	77.19	77.99	81.47	-	110.27%	103.99%	104.45%	
2	Persentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan	42%	47%	54%	68%	51.10%	55.00%	59.20%	71.90%	121.70%	117.00%	109.60%	105.70%	
3	Nilai AKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	C	C	CC	B	C	C	CC	BB	100%	100%	100%	120%	

*Sumber: Laporan Perkembangan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

Dari Tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa target yang diberikan oleh Pemerintah Kota Payakumbuh terhadap karyawan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh sudah tercapai.

1. Terlihat pada nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa target yang diberikan tahun 2013 belum ada, dan pencapaian yang diperoleh tahun 2013 adalah sebesar 0.
2. pada tahun 2014 nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa target yang diberikan sebesar 70, dan pencapaian yang diperoleh tahun 2014 adalah sebesar 77,19.
3. Tahun 2015 nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa target yang diberikan sebesar 75, dan pencapaian yang diperoleh tahun 2015 adalah sebesar 77,79.
4. Kemudian nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa target yang diberikan tahun 2016 adalah sebesar 78, dan pencapaian yang diperoleh tahun 2016 adalah sebesar 81,47.

Diantara nilai IKM Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dilihat tersebut termasuk didalamnya upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang berkontribusi didalam pencapaian target karyawan. Demikian juga pada persentase kepemilikan dokumen kependudukan yang disalurkan oleh Pemerintah Kota Payakumbuh bahwa tingkat nilai bermasalah pada tahun 2013-2016 adalah 0%

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan jam kerja pelayanan ditetapkan pada hari Senin sampai hari Kamis pukul 08.00-16.00 WIB (istirahat 12.00-13.00 WIB), kemudian hari Jum'at pukul 08.30-17.00 WIB (istirahat 11.00-13.00 WIB). Memberlakukan penambahan hari kerja pelayanan pada hari Minggu pukul 08.30-12.30 WIB.
2. Jumlah anggota karyawan pelayanan administrasi terdiri dari 6 orang kemudian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh melakukan penambahan karyawan pelayanan 1 orang, dan membentuk pelayanan khusus dengan menetapkan 3 orang karyawan pelayanan khusus.
3. Interval waktu pelayanan khusus pada pemohon pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) minimal 10 menit pemohon menunggu untuk di cetak dan langsung direalisasikan sedangkan pemohon pengurusan Kartu Keluarga, Surat Pindah, Akta Kelahiran dan lainnya ditetapkan waktu 1 hari. Dalam melakukan pelayanan tidak menggunakan *shift*.
4. Kendala yang dihadapi berdasarkan sumber daya aparatur masih kurangnya jumlah aparat pelaksana dan tenaga teknis yang terampil dalam mengoperasikan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), kesadaran masyarakat masih rendah akan pentingnya dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sarana dan prasarana belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan kepada pihak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh agar memperhatikan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi dan dapat dijadikan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Serta pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh tidak terpaku dengan nilai review kinerja pelayanan yang tinggi namun harus melihat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Sehingga diperlukan sosialisasi antara seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi.
2. Melihat dari peningkatan pelayanan administrasi berdasarkan upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh harus bisa mempertahankan pelayanan hari libur sehingga masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang diterima dan selalu mengalami peningkatan.
3. Pembekalan wawasan mengenai pengoperasian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan menambah pegawai yang kompeten untuk ditambahkan di bagian-bagian yang masih membutuhkan suntikan sumber daya manusia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra dan Suhaji. (2013). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Pandan Wangi Semarang*. Jurnal Pemasaran. Diakses tanggal 04 Desember 2017, pukul 12.30 Wib.
- Abror Daimul. (2013). *Pelayanan Publik*. Universitas Yudharta Pasuruan.
- Abdussamad, Y. (n.d). *Sistem Pelayanan Administrasi*. Diakses tanggal 06 Desember 2017, pukul 15.00 Wib.
- Adiwidjaja, I dan Duhaniyati, L. (2012). *Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) dan Paket Agenda Reformasi Layanan Kesehatan: Pelajaran Menarik dari Singapura dan Malaysia Bagi Indonesia*. Diakses tanggal 29 November 2017, pukul 14.00 Wib.
- Buchari, A. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Faziz dan Yasril. (2014). *Manajemen Organisasi*. Batusangkar: STAIN PRESS.
- Furqoni, Muhammad. (n.d). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. Diakses tanggal 29 November 2017, pukul 15.00 Wib.
- Heffy, Mutroni. (n.d). *Reformasi Manajemen Pelayanan Publik Menuju Good Governance*. Diakses tanggal 05 November 2017, pukul 15.00 Wib.
- Juniawati, Lena. (2016). *Evaluasi Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Daerah Demang Sepulau Raya (RSDDSR) Kabupaten Lampung Tengah*. Universitas Lampung.
- Junidis. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau*. Diakses tanggal 15 November 2017, pukul 14.00 Wib.
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. (2017). Nomor: 477/20/SK-DKPS/2017. *Perubahan Atas Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh Nomor: 477/SK-dkps/2013 Tentang Rencana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh 2012-1017*. Kota Payakumbuh.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Mukarom, Z. dan Laksana, W. M. (2015). *Manajemen Public Relation*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mote, Frederik. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngersep Semarang*. Diakses tanggal 04 Desember 2017, pukul 12.00 Wib.
- Octavia, Angela Ria. (2009). *Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Unit Layanan BPPT Kota Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Rahmawati, Yenny. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Respati, Shinta Ayu. (n.d). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Diakses tanggal 05 Desember 2017, pukul 15.30 Wib.
- Solihin, Ismail. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Siswandi. (2011). *Aplikasi Manajemen Perusahaan Analisis Kasus dan Pemecahannya*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugandha dan Dann. (1986). *Manajemen Administrasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Susanti, Sri. (2014). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*. Diakses tanggal 02 Desember 2017, pukul 13.00 Wib.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Triwidyastika, Ardinia. (2009). *Analisis Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pelayanan Air Bersih di Unit Pelayanan PDAM Cabang Semarang Selatan*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Udaya, W. dan Lembana. (2013). *Manajemen Stratejik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006. *Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Wasesa, A. S. dan Macnamara, J. (2010). *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zulian, Y. (2001). *Manajemen Kualita Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA** 94  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR**  
**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

*Jl. Sudirman No.137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar 27213, Telp. (0752) 71150, Ext 135, Fax. (0752) 71879*  
 Website : [www.ainbatusangkar.ac.id](http://www.ainbatusangkar.ac.id) e-mail: [lppm@ainbatusangkar.ac.id](mailto:lppm@ainbatusangkar.ac.id)

15 Januari 2018

Nomor : B- 129 /In.27/L.I/TL.00/ 01 /2018

Sifat : Biasa

Lampiran : 1 Rangkap

Perihal : **Mohon Penerbitan Surat Izin Penelitian**

Yth. WaliKota Payakumbuh

Up. Kepala Badan KESBANG dan PBD Kota Payakumbuh  
 Payakumbuh

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama/NIM : YUSFITA DESI / 14232081  
 Tempat/Tanggal Lahir : Kampung Sialang Kecil, 08 Juli 1995  
 Nomor Induk Keluarga : KTP. 1312044807950004  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Jurusan : Manajemen Syariah  
 Alamat : Jorong Kampung Sialang Gadang Nagari Talu Kecamatan Talamau  
 Kabupaten Pasaman Barat

akan melakukan pengumpulan data untuk proses penulisan laporan hasil penelitiannya sebagai berikut:

Judul Penelitian : **Upaya Peningkatan Kualitas "Pelayanan Administrasi" pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**  
 Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
 Waktu : 16 Januari 2018 s.d 16 Maret 2018  
 Dosen Pembimbing 1 : Gampito, SE., M.Si.  
 Dosen Pembimbing 2 : Yeni Melia, SE., MM.

untuk itu, diharapkan kiranya Bapak/Ibu berkenan menerbitkan surat izin penelitian dalam rangka pelaksanaan penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan, atas bantuannya diucapkan terimakasih.

Ketua,

Yusrizal Efendi, S.Ag., M.Ag.

**Tembusan:**

1. Rektor IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan).
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar (Sebagai Laporan).



PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH

**KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jl. Sri Rejeki No. 5 Kel. Bulakan Balai Kandi Telp/Fax. (0752) - 95713 Kota Payakumbuh 26225

**REKOMENDASI**

Nomor. B.200/ 014 /Kesbang-Pol/I- 2018

**TENTANG  
IZIN MELAKSANAKAN PENELITIAN**

Kami Pemerintah Kota Payakumbuh melalui Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik berdasarkan :

Surat Pengantar : IAIN Batusangkar  
Nomor : B-29/In.27/L.I/TL.00/01/2018  
Tanggal : 15 Januari 2018  
Perihal : Izin Penelitian

Dengan ini menyatakan tidak keberatan atas maksud melaksanakan penelitian di Kota Payakumbuh yang dilakukan oleh :

N a m a : **YUSFITA DESI**  
Tempat/Tgl. Lahir : Kampung Sialang Kecil, 8 Juli 1995  
Pekerjaan : Mahasiswa  
A l a m a t : Kampung Sialang Gadang Kec. Talamau Kab. Pasaman Barat  
Kartu Identitas : 1312044807950004  
No HP / Telp : -  
Maksud/Tujuan : Untuk kelengkapan data dalam menyusun Skripsi dengan Judul " **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS "PELAYANAN ADMINISTRASI " PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH "**  
Dosen pembimbing : Gampito,SE,M.Si dan Yeni Mela,SE,MM  
Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh  
Waktu : 16 Januari s/d 16 April 2018  
Anggota Penelitian : -

**Dengan ketentuan sebagai berikut :**

1. Kegiatan Penelitian / Survey / Pengambilan Data akan dilakukan setelah memperoleh persetujuan dari Dinas / Kantor / Instansi / otoritas lokasi yang diteliti.
2. Tidak boleh menyimpang dari tujuan melaksanakan penelitian.
3. Memberitahukan / melaporkan diri pada Pemerintah, Dinas / Kantor setempat dan menjelaskan atas kedatangannya serta menunjukkan surat - surat keterangan yang berhubungan dengan itu serta melaporkan diri sebelum meninggalkan daerah / lokasi penelitian.
4. Mematuhi semua peraturan yang berlaku dan menghormati adat Istiadat serta kebijaksanaan masyarakat setempat.
5. Mengirimkan laporan hasil karya ilmiahnya sebanyak 1 (satu) exemplar pada Walikota Payakumbuh cq Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Payakumbuh.
6. Apabila terjadi suatu penyimpangan/pelanggaran terhadap ketentuan - ketentuan yang tersebut di atas maka surat keterangan / Rekomendasi ini akan dicabut kembali.

Demikianlah rekomendasi penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan oleh yang berkepentingan sebagaimana mestinya.

Payakumbuh, 16 Januari 2018

**A.n KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
KOTA PAYAKUMBUH  
KASUBAG TATA USAHA**

  
**HARLON, M.Si**

**NIP. 19701005 199303 1 0074**

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Gubernur Sumatera Barat Cq. Kaban KesbangPol Propinsi di Padang
2. Bapak Walikota Payakumbuh di Payakumbuh (sebagai laporan)
3. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh di Payakumbuh
4. Sdr. Dekan IAIN Batusangkar



96

**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Kubu Tapakrajo Kecamatan Payakumbuh Utara. Telp. (0752) 94522  
**PAYAKUMBUH**

---

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR : 477/20A/DKPS-PAK/1/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yusfita Desi  
Nim : 14 232 081  
Jurusan : Ekonomi Syariah/Manajemen Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data untuk keperluan tugas akhir atau skripsi dengan judul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh”**

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Payakumbuh 19 Januari 2018

Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan





**SURAT TUGAS**  
Nomor : B-~~6-F~~ /In.27/F.IV.1/PP.00.9/01/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan ini menugaskan Saudara :

Nama Dosen / NIP	Pangkat / Gol	Jabatan	Keterangan
Gampito, SE., M.Si/ 19670219 200501 1 005	Penata Tk. I / III/d	Lektor	Pembimbing 1
Yeni Melia, MM / 19850505 201503 2 005	Penata Muda Tk. I / III/b	Asisten Ahli	Pembimbing 2

Sebagai Tim Pembimbing Skripsi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas nama:

Nama : Yusfita Desi  
NIM : 14 232 081  
Jurusan : Ekonomi Syariah/ Manajemen Syariah  
Judul Proposal : *"Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh"*

Demikian surat ini diberikan kepada yang bersangkutan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, 15 Januari 2018

Wakil Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Nurul Rahmi, M. Ag.  
19730603 200501 2 006

**DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA MASYARAKAT**

**TENTANG**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

1. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang Bapak/Ibuk terima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memenuhi syarat pada Pelayanan Administrasi?
2. Dalam mengajukan pembuatan dokumen kependudukan berapa lama bapak/Ibuk menunggu sampai pembuatan dokumen Bapak/Ibuk direalisasikan?
3. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh kepada Bapak/Ibuk?
4. Apakah karyawan atau staf sudah melayani Bapak/Ibuk dengan baik pada waktu melakukan pelayanan?
5. Apakah karyawan atau staf pelayanan dalam melayani Bapak/Ibuk sudah memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan interval waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?
4. Upaya apa yang dilakukan Kabid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan berdasarkan tata cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pak?
5. Dalam pembuatan produk kependudukan ada sebagian masyarakat yang kurang mengetahui dengan jelas tentang syarat-syarat apa yang harus dibawa dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan apakah upaya-upaya yang dilakukan sehingga problem seperti itu bisa terealisasikan?
6. Apakah upaya lain yang dilakukan oleh pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar kualitas pelayanan menjadi meningkat?

**DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA KABID PELAYANAN  
ADMINISTRASI, KASI PELAYANAN PENDAFTARAN  
PENDUDUK DAN KARYAWAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI**

**TENTANG**

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PAYAKUMBUH**

**A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

1. Bagaimana Sejarah Berdirinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh?
2. Apa Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh?
3. Bagaimana Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh?
4. Bagaimana Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh?

**B. Upaya dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh**

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan jumlah personil pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

**HASIL WAWANCARA**  
**TENTANG**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

Hari/tanggal : Jumat/ 17 Januari 2018  
Tempat : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Payakumbuh  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Tapakrajo Kecamatan  
Payakumbuh Utara  
Nama informan : Fahlevi Masni  
Waktu : 15.00 WIB – Selesai  
Narasumber : Kabid Pelayanan Administrasi

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Waktu pelayanan dimulai pada hari senin sampai kamis 08.00-12.00 WIB (istirahat 12.00-13.00 WIB) dan Jum'at : 08.30-17.00 WIB (istirahat 11.30-13.00 WIB). Kemudian ditetapkan hari Minggu tetap melakukan pelayanan yang dimulai pada tanggal 07 Januari 2018 dengan jadwal masuk pelayanan jam 08.30 s/d 12.30 WIB, pada jadwal biasanya tidak ada. Jika karyawan pelayanan yang tidak mematuhi peraturan akan ditindak lanjuti. Pertama diberi peringatan jika tetap dilanggar akan diberhentikan sebagai karyawan pelayanan.*

2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Administrasi berdasarkan jumlah personil pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Dengan jumlah personil pelayanan 7 orang karyawan pelayanan dan luas ruang pelayanan berkisar antara 10x10m<sup>2</sup> upaya lain yaitu menambah 3 orang pada pelayanan khusus dengan satu orang polisi penjaga keamanan. Kemudian melakukan penambahan jumlah karyawan pelayanan register.*

3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan interval waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Dalam melakukan pelayanan tidak ada pembagian shift karyawan pelayanan melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan jam pelayanan*

4. Upaya apa yang dilakukan Kabid dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan berdasarkan tata cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pak?

Jawaban: *Melakukan evaluasi karyawan pelayanan satu kali dalam satu minggu kemudian dilakukan pelatihan oleh penyuluh tanggal 30 Desember 2017*

5. Dalam pembuatan produk kependudukan ada sebagian masyarakat yang kurang mengetahui dengan jelas tentang syarat-syarat apa yang harus dibawa dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan apakah upaya-upaya yang dilakukan sehingga problem seperti itu bisa terealisasikan?

Jawaban: *Menerangkan dengan sejelas-jelasnya syarat-syarat apa saja yang harus dibawa pada saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan kemudian melampirkan syarat-syarat tertulis pada formulir pengisian blangko pengurusan dokumen kependudukan.*

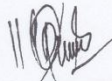
6. Apakah upaya lain yang dilakukan oleh pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Menetapkan Anggaran Dasar berdasarkan Kebijakan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

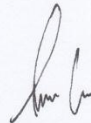
Payakumbuh, 17 Januari 2018

Pewawancara

Narasumber



**Yusfita Desi**  
Peneliti



**Fahlevi Masni**  
Kabid Pelayanan  
Administrasi

**HASIL WAWANCARA**  
**TENTANG**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

Hari/tanggal : Jumat/ 19 Januari 2018  
Tempat : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Payakumbuh  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Tapakrajo Kecamatan  
Payakumbuh Utara  
Nama informan : Alfiandra, S.IP  
Waktu : 15.45 WIB – Selesai  
Narasumber : Kasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Waktu pelayanan dimulai pada hari senin sampai kamis 08.00-12.00 WIB (istirahat 12.00-13.00 WIB) dan Jum'at : 08.30-17.00 WIB (istirahat 11.30-13.00 WIB). Kemudian ditetapkan hari Minggu tetap melakukan pelayanan yang dimulai pada tanggal 07 Januari 2018 dengan jadwal masuk pelayanan jam 08.30 s/d 12.30 WIB, pada jadwal biasanya tidak ada.*

2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan jumlah personil pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Dengan jumlah personil pelayanan 7 orang karyawan pelayanan dan luas ruang pelayanan berkisar antara 10x10m<sup>2</sup> upaya lain yaitu menambah 3 orang pada pelayanan khusus dengan satu orang polisi penjaga keamanan.*

3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi berdasarkan interval waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Dalam melakukan pelayanan tidak ada pembagian shift karyawan pelayanan melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan jam pelayanan*

4. Upaya apa yang dilakukan Kasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan tata cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pak?

Jawaban: *Melakukan evaluasi karyawan pelayanan satu kali dalam satu minggu kemudian dilakukan pelatihan oleh penyuluh tanggal 30 Desember 2017*

5. Dalam pembuatan produk kependudukan ada sebagian masyarakat yang kurang mengetahui dengan jelas tentang syarat-syarat apa yang harus dibawa dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan apakah upaya-upaya yang dilakukan sehingga problem seperti itu bisa terealisasikan?

Jawaban: *Menerangkan dengan sejelas-jelasnya syarat-syarat apa saja yang harus dibawa pada saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan kemudian melampirkan syarat-syarat tertulis pada formulir pengisian blangko pengurusan dokumen kependudukan*

6. Apakah upaya lain yang dilakukan oleh pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Menetapkan Anggaran Dasar berdasarkan Kebijakan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

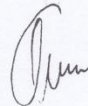
Payakumbuh, 19 Januari 2018

Pewawancara

Narasumber



**Yusfita Desi**  
Peneliti



**Alfiandra, S.IP**  
Kasi Pelayanan  
Pendaftaran Penduduk

**HASIL WAWANCARA**  
**TENTANG**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

Hari/tanggal : Jumat/ 17 Januari 2018  
Tempat : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Payakumbuh  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Tapakrajo Kecamatan  
Payakumbuh Utara  
Nama informan : Devi Satria  
Waktu : 16.00 WIB – Selesai  
Narasumber : Karyawan Pelayanan Administrasi

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: *Karyawan pelayanan harus hadir tepat waktu berdasarkan waktu pelayanan yang ditetapkan oleh pihak dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh*

2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan jumlah personil pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: Berdasarkan jumlah personil pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambah jumlah karyawan pelayanan

3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi berdasarkan interval waktu pelayanan sehingga kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: Dalam melayani karyawan tidak ada dibagai berdasarkan shift

4. Dalam pembuatan produk kependudukan ada sebagian masyarakat yang kurang mengetahui dengan jelas tentang syarat-syarat apa yang harus dibawa dalam melakukan pembuatan dokumen kependudukan apakah upaya-upaya yang dilakukan sehingga problem seperti itu bisa terealisasikan?

Jawaban: Menyarankan masyarakat pembuatan dokumen kependudukan agar melihat menanyakan syarat-syarat pembuatan dokumen kependudukan ke kantor camat terdekat maupun kepada pihak karyawan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

5. Apakah upaya lain yang dilakukan oleh pihak dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar kualitas pelayanan menjadi meningkat?

Jawaban: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menetapkan keputusan Rensra.

Payakumbuh, 17 Januari 2018

Pewawancara

Narasumber



**Yusfita Desi**  
Peneliti



**Devi Satria**  
Karyawan Pelayanan  
Administrasi

**HASIL WAWANCARA**  
**TENTANG**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

Hari/tanggal : Jumat/ 19 Januari 2018  
Tempat : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Payakumbuh  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Tapakrajo Kecamatan  
Payakumbuh Utara  
Nama informan: Asril  
Waktu : 14.00 WIB - Selesai  
Narasumber : Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Administrasi

1. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang Bapak/Ibuk terima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memenuhi syarat pada Pelayanan Administrasi?  
Jawaban: *Sarana dan prasarana sudah lengkap, terlihat pada ruang tunggu pelayanan yang sudah tertata dengan rapi, sudah ditetapkan satu orang polisi penjaga keamanan.*
2. Dalam mengajukan pembuatan Dokumen Kependudukan berapa lama bapak/Ibuk menunggu sampai pembuatan dokumen Bapak/Ibuk direalisasikan?  
Jawaban: *Satu hari saja paling lama 2 hari*
3. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh kepada Bapak/Ibuk?  
Jawaban: *Pelayanan yang baik, ramah, cepat tanggap dalam terhadap kami*
4. Apakah karyawan atau staf sudah melayani Bapak/Ibuk dengan baik pada waktu melakukan pelayanan?

Jawaban: *sudah, karyawan pelayanan menanyakan syarat-syarat yang di bawa sudah lengkap atau tidak kepada masyarakat*

5. Apakah karyawan atau staf pelayanan dalam melayani Bapak/Ibuk sudah memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat?

Jawaban: *sudah, dengan dibentuknya pelayanan khusus bagi masyarakat yang tidak memahami tata cara pelayanan dengan diarahakan oleh dua orang penjaga pelayanan khusus.*

Payakumbuh, 19 Januari 2018

Pewawancara

Narasumber



**Yusfita Desi**  
Peneliti



**Asril**  
Masyarakat Pengguna Jasa  
Pelayanan Administrasi

**HASIL WAWANCARA**  
**TENTANG**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

Hari/tanggal : Jumat/ 19 Januari 2018  
Tempat : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Payakumbuh  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Tapakrajo Kecamatan  
Payakumbuh Utara  
Nama informan: Wahyuri  
Waktu : 14.00 WIB - Selesai  
Narasumber : Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Administrasi

1. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang Bapak/Ibuk terima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memenuhi syarat pada Pelayanan Administrasi?

Jawaban: *Sarana dan prasarana sudah lengkap, terlihat pada ruang tunggu pelayanan yang sudah tertata dengan rapi, sudah ditetapkan satu orang polisi penjaga keamanan dan lain-lain.*

2. Dalam mengajukan pembuatan Dokumen Kependudukan berapa lama bapak/Ibuk menunggu sampai pembuatan dokumen Bapak/Ibuk direalisasikan?

Jawaban: *Sudah memenuhi pembuatan dokumen kependudukan bisa terselesaikan dengan cepat. percetakan ktp hanya dalam jangka waktu 15 menit. sedangkan dokumen lainnya selama satu hari.*

3. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh kepada Bapak/Ibuk?

Jawaban: *Pelayanan yang baik, ramah, cepat tanggap dalam melayani masyarakat*

4. Apakah karyawan atau staf sudah melayani Bapak/Ibuk dengan baik pada waktu melakukan pelayanan?

Jawaban: *Sudah, karyawan pelayanan menanyakan syarat-syarat yang di bawa sudah lengkap atau tidak*

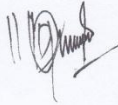
5. Apakah karyawan atau staf pelayanan dalam melayani Bapak/Ibuk sudah memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat?

Jawaban: *Sudah dengan dibentuknya pelayanan khusus bagi masyarakat yang tidak memahami tata cara pelayanan*

Payakumbuh, 19 Januari 2018

Pewawancara

Narasumber



**Yusfita Desi**  
Peneliti



**Wahyuri**  
Masyarakat Pengguna Jasa  
Pelayanan Administrasi

**HASIL WAWANCARA**  
**TENTANG**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

Hari/tanggal : Jumat/ 19 Januari 2018  
Tempat : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Payakumbuh  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Tapakrajo Kecamatan  
Payakumbuh Utara  
Nama informan: Nur Aini  
Waktu : 14.00 WIB - Selesai  
Narasumber : Masyarakat pengguna jasa Pelayanan Administrasi

1. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang Bapak/Ibuk terima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memenuhi syarat pada Pelayanan Administrasi?  
Jawaban: *Sarana dan prasarana sudah lengkap, terlihat pada ruang tunggu pelayanan yang sudah tertata dengan rapi*
2. Dalam mengajukan pembuatan Dokumen Kependudukan berapa lama bapak/Ibuk menunggu sampai pembuatan dokumen Bapak/Ibuk direalisasikan?  
Jawaban: *1 hari saja*
3. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh kepada Bapak/Ibuk?  
Jawaban: *Ramah, cepat tanggap dalam melayani masyarakat*
4. Apakah karyawan atau staf sudah melayani Bapak/Ibuk dengan baik pada waktu melakukan pelayanan?

Jawaban: *Sudah, karyawan pelayanan menanyakan syarat-syarat yang di bawa sudah lengkap atau tidak*

5. Apakah karyawan atau staf pelayanan dalam melayani Bapak/Ibuk sudah memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat?

Jawaban: *Sudah dengan dibentuknya pelayanan khusus bagi masyarakat yang tidak memahami tata cara pelayanan dengan dibantu oleh karyawan peayanan khusus*

Payakumbuh, 19 Januari 2018

Pewawancara

Narasumber



**Yusfita Desi**  
Peneliti



**Nur Aini**  
Masyarakat pengguna jasa  
Pelayanan Administrasi

**HASIL WAWANCARA**  
**TENTANG**  
**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**PAYAKUMBUH**

Hari/tanggal : Jumat/ 19 Januari 2018  
Tempat : Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota  
Payakumbuh  
Jl. Jambu Kelurahan Kotokociak Tapakrajo Kecamatan  
Payakumbuh Utara  
Nama informan: Jhon Hendri  
Waktu : 14.00 WIB - Selesai  
Narasumber : Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Administrasi

1. Apakah sarana dan prasarana pelayanan yang Bapak/Ibuk terima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memenuhi syarat pada Pelayanan Administrasi?

Jawaban: *Sarana dan prasarana sudah lengkap, terlihat pada ruang tunggu pelayanan yang sudah tertata dengan rapi, sudah ditetapkan satu orang polisi penjaga keamanan*

2. Dalam mengajukan pembuatan Dokumen Kependudukan berapa lama bapak/Ibuk menunggu sampai pembuatan dokumen Bapak/Ibuk direalisasikan?

Jawaban: *15 menit melakukan pengurusan KTP*

3. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh kepada Bapak/Ibuk?

Jawaban: *Pelayanan yang baik, ramah dalam melayani masyarakat*

4. Apakah karyawan atau staf sudah melayani Bapak/Ibuk dengan baik pada waktu melakukan pelayanan?

Jawaban: *Sudah, karyawan pelayanan menanyakan syarat-syarat yang di bawa sudah lengkap, jika sudah dokumen kependudukan akan direalisasikan dengan cepat.*

5. Apakah karyawan atau staf pelayanan dalam melayani Bapak/Ibuk sudah memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan masyarakat?

Jawaban: *Sudah dengan dibentuknya pelayanan khusus bagi masyarakat yang tidak memahami tata cara pelayanan*

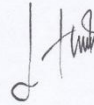
Payakumbuh, 19 Januari 2018

Pewawancara

Narasumber



**Yusfita Desi**  
Peneliti

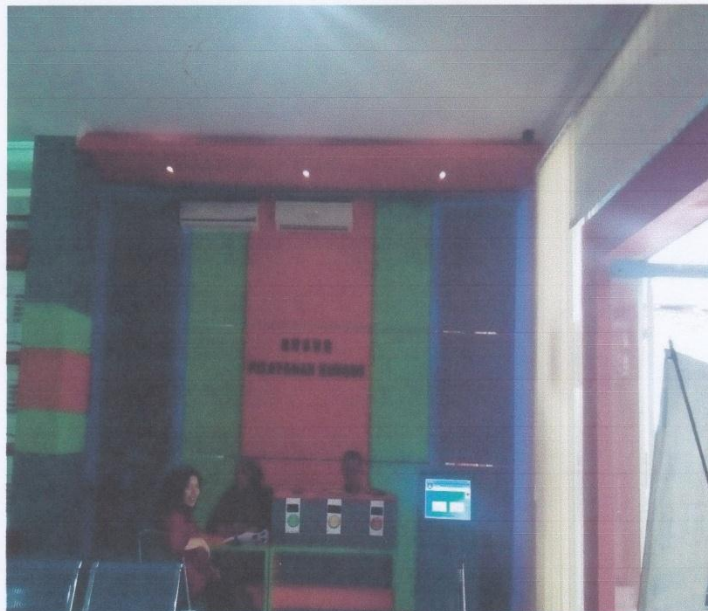


**Jhon Hendri**  
Masyarakat pengguna jasa  
Pelayanan Administrasi

**Lampiran Foto Ruang Pelayanan**



Lampiran Foto Ruangan Pelayanan Khusus



#### KEGUNAAN AKTA KEMATIAN

- Pengurusan hak keperdataan.
- Mengurus asuransi.
- Pernyataan untuk melakukan perkawinan bagi janda/duda almarhum yang akan melaksanakan perkawinan.

#### 3. PERSYARATAN AKTA PENGANGKATAN ANAK

- Mengisi formulir pelaporan pengangkatan anak (F-2.35)
- Penetapan Pengadilan Tentang Pengangkatan Anak
- Kutipan Akta Kelahiran
- KTP Pemohon
- KK Pemohon

#### 4. PERSYARATAN AKTA PENGESAHAN ANAK

- Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui Lurah;
- Mengisi formulir pelaporan pengesahan anak (F-2.40)
- Fotocopi kutipan akta perkawinan
- Kutipan akta Kelahiran anak
- Foto copi KK
- Fotocopi KTP saksi (2 orang)
- Fotokopi KTP pemohon
- Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama

#### 5. PERSYARATAN AKTA PENGAKUAN ANAK

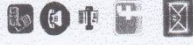
- Surat pengantar dari RT/RW yang diketahui Lurah;
- Mengisi formulir pelaporan pengakuan anak (F-2.38)
- Surat pernyataan bermaterai cukup, tentang pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung (form F-2.39)
- Kutipan akta Kelahiran

- Fotocopy KK/KTP ayah biologis dan ibu kandung;
- Fotocopy Surat keterangan kewarganegaraan orang tua dari si anak (bagi WNA)
- Fotocopy KTP saksi (2 orang)
- Surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau surat perkawinan oleh pemuka kepercayaan yang ditandatangani oleh pemuka penghayat kepercayaan



**Halo Disdukcapil**

#### LAYANAN INFORMASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PAYAKUMBUH



0821 6930 0819

0752-94522 (jam kerja 07.30 – 16.00 wib)

0752-796135

Disdukcapil Kota Payakumbuh

Kotak saran

**PEMERINTAH KOTA PAYAKUMBUH**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jl. Smanba Sari, Kota Mandak, Bukit Tinggi, Kabupaten Payakumbuh, Sumatera Tengah  
Telp. (0752) 94522 - 796135

**PENCATATAN SIPIL**  
**AKTA KELAHIRAN**  
**AKTA KEMATIAN**  
**AKTA PENGANGKATAN ANAK**  
**AKTA PENGAKUAN ANAK**

**KTP ELEKTRONIK BERLAKU SEMURAH HOUR!**

07:30 AM - 16:00 WIB  
Senin - Jumat

KOTA PAYAKUMBUH

## DASAR HUKUM

- Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Aturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 102 Tahun 2012 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 Tentang aturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Formulir dan Buku Yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK Secara Nasional.

## KEGUNAAN AKTA PENCATATAN SIPIL

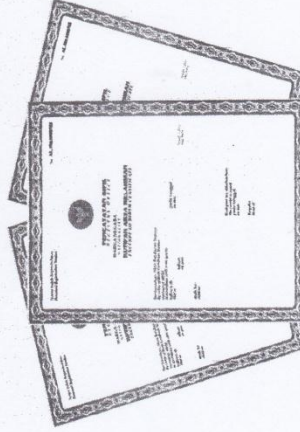
- Sebagai alat bukti otentik yang mempunyai kekuatan hukum seseorang.
- Memberikan kepastian hukum tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, perkawinan, perceraian, pengakuan / pengesahan anak, pengangkatan anak, kematian dan ganti nama.
- Dapat dipergunakan sebagai tanda bukti otentik untuk keperluan administrasi seperti Pengurusan paspor, Kewarganegaraan, Masuk sekolah, Masuk kepegawalan / TNI ataupun POLRI, Sangat penting dalam menentukan status ahli waris dan lain sebagainya.

## 1. PERSYARATAN AKTA KELAHIRAN

- Mengisi formulir F-2.01 (harus ditanda tangani orang tua) sebagai pelapor.
- Fotocopy KK yang telah tercantum nama akan yang bersangkutan.
- Asli Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/bidan/rumah sakit.
- Fotocopy KTP orang tua & fotocopy KTP saksi 2 (dua) orang.
- Melampirkan Surat Nikah asli dan fotocopynya.
- Melampirkan Akta Perkawinan bagi non muslim dan fotocopynya.

Bagi yang tidak melampirkan surat nikah/akta perkawinan orang tua, pencatatan tetap dilaksanakan akan tetapi di dalam Akta Kelahiran nama orang tua laki-laki tidak dicantumkan (pencatatan sebagai anak seorang ibu), dengan mengisi blangko pernyataan yang ditandatangani oleh ibu yang bersangkutan.

## CONTOH KUTIPAN AKTA KELAHIRAN



## 2. PERSYARATAN AKTA KEMATIAN

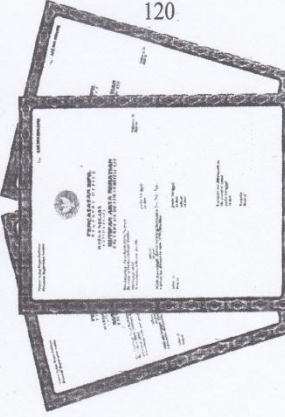
### Persyaratan bagi WNI

- Mengisi formulir pelaporan ( F-2.29 ) yang ditanda tangani lurah.
- KK dan KTP asli yang meninggal.
- Keterangan Kematian dari Kelurahan/Rumah Sakit.

### Persyaratan bagi WNA

- Mengisi formulir pelaporan ( F-2.29 ) yang ditanda tangani lurah.
- Surat pernyataan salah seorang ahli waris.
- Fotocopy KK dan KTP orang asing yang memiliki izin tinggal tetap.
- Keterangan Kematian dari Kelurahan/Rumah Sakit.
- Fotocopy surat keterangan tempat tinggal bagi orang asing yang memiliki izin tinggal terbatas.
- Fotocopy KTP saksi 2 (dua) orang.
- Fotocopy KTP dan KK pelapor.
- Fotocopy passport bagi orang asing yang memiliki izin kunjungan.

## CONTOH KUTIPAN AKTA KEMATIAN





**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PAYAKUMBUH**

**INGAT!** SEMUA PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL



**ANDA DI PUNGUT BIAYA OLEH OKNUM?**

**LAPORKAN !!!**

Melalui SMS ke Nomor :



**0821 6930 0819**

**C = CEPAT  
A = AKURAT  
N = NYAMAN  
T = BERBASIS TEKNOLOGI  
I = INFORMASI  
K = KAPABEL**

DINAS PENCACATAN SIPIL DAN KEPENDUDUKAN  
KOTA PAYAKUMBUH  
KEPALA,

ditte

**YUNIDA FATWA, S.Sos. M.Si**  
NIP. 19870601 198809 2 001



# HALLO DISDUKCAPIL



## Layanan Informasi

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA PAYAKUMBUH**



**Disdukcapil Kota Payakumbuh**



**0821 6930 0819**



**info.keluhandisdukcapilpyk@gmail.com**



**0752 - 94522**



**0752 - 796135**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR**

123

Jl. Sudirman No. 137 Kaburajo Lima Kaum Batusangkar 27213 Telp. (0752) 71150, 574221, 574222, Fax. (0752) 71879  
http://www.iainbatusangkar.ac.id email: info@iainbatusangkar.ac.id

**KARTU MONITORING**  
**KEGIATAN BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI**

Nama : Yusfita Desi  
Nim : 14 232 081  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi syariah / Manajemen syariah  
Judul Proposal : Upaya Peningkatan Kualitas Manajemen Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Pembimbing I : Gampito, SE., M.Si

Pembimbing II : Yeni Melia, SE, MM

No	TANGGAL	WAKTU	TEMPAT	MATERI BIMBINGAN	PEMBIMBING	PARAF
1	21 Desember 2017	08.15	Perpustakaan	Perbaikan Bab I, II, III	Yeni Melia, SE, MM	Ya
2	22/12/2017	14.00	Perpustakaan	Perbaikan Bab I, II, III	Yeni melia SE, MM	Ya
3	24/12/2017	08.30	Perpustakaan	Perbaikan Bab I, II, III	Yeni melia SE, MM	Ya
4	28/12/2017	15.00	Perpustakaan	Acc I, II, III	Yeni Melia SE, MM	Ya
5	29/12/2017	09.45	Kajur Eksya	Perbaikan Cover, Bab I	Gampito, SE, Msi	T.
6	02/01/2018	09.50	Kajur Eksya	Acc proposal Untuk diseminarkan	Gampito, SE, Msi	T.
7	11/01/2018	15.30	Ruang Peradilan	Perbaikan Setelah Seminar	Yeni Melia SE, MM	Ya
8	12/01/2018	14.00	Ruang Peradilan	Acc setelah seminar	yeni melia SE, MM	Ya
9	12/01/2018	15.00	Kajur Eksya	Acc Untuk Penelitian	Gampito, SE, Msi	T.
10	24/01/2018	15.00	Perpustakaan	Acc dilanjutkan ke pembimbing I	Yeni melia SE, MM	Ya



## KEMENTERIAN AGAMA

### INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR 124

Jl. Sudirman No. 137 Kuburajo Lima Kaum Batusangkar 27213 Telp. (0752) 71150, 574221, 574222, Fax. (0752) 71879  
<http://www.stainbatusangkar.ac.id> email: [info@stainbatusangkar.ac.id](mailto:info@stainbatusangkar.ac.id)

No	TANGGAL	WAKTU	TEMPAT	MATERI BIMBINGAN	PEMBIMBING	PARAF
11	31 Januari 2018	16.10	Kajur Eksys	Katar Belakang Bab I	Gampito, SE, Msi	J.
12	05 Februari 2018	09.45	Kajur Eksys	Perbaikan latar Belakang Masalah	Gampito, SE, Msi	J.
13	06 Februari 2018	10.45	Kajur Eksys	Perbaikan Bab I, IV dan V	Gampito, SE, Msi	J.
14	07 Februari 2018	11.30	Kajur Eksys	Perbaikan Bab V Kesimpulan	Gampito, SE, Msi	J.
15	07 Februari 2018	16.30	Kajur Eksys	Acc Skripsi	Gampito, SE, Msi	J.
16						
17						
18						
19						
20						

Catatan: Setiap konsultasi dengan pembimbing  
Kartu ini harap dibawa, diisi, dan diparaf  
oleh dosen pembimbing

Tanda Tangan Pembimbing I

( Gampito, SE., M.Si )  
Nip: 14670219 200501 1 005  
Tanda Tangan Pembimbing II

( Yeni Melia, PM )  
Nip: 19850505 20503 2 005

Tanda Tangan Mahasiswa,

( Yusfita Desi )  
Nim: 14 232 081  
Mengetahui,  
Dosen Penasehat Akademik,

( Dr. Rizal, M. Ag )  
Nip: 19731007 200212 1 001