

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DAN KARTU  
KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN ROKAN HULU)**

Oleh:

**Novrilla Alirman**

(e-mail : [novrilla.villa@gmail.com](mailto:novrilla.villa@gmail.com))

**Pembimbing: Dr. Tuti Khairani Harahap, S.Sos., M.Si**

Jurusan ilmu administrasi- prodi administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus bina widya jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp.  
Baru Pekanbaru 28893  
Telp/fax. 0761-63277

**Abstract**

*Administration has elements which are officialdom or apparatus. To carry out its duties and functions as the state apparatus in the administration of the need for human resource management. Human resource management are the state performance assessment of the state apparatus in carrying out its duties and functions as public servants including the administration of residence. Administrative service residence especially residents card and family card are important things, it is due to this Ministry in contact directly with the community. The large number of complaints that are submitted by users of this service, resulting in poor imaging for a given instance of the authority in providing the service of Residents card and family card for the community, they is Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu.*

*The concept of theory used is performance, raised by Kumorotomo in Harbani Pasolong with four indicators, they are efficiency, effectiveness, fairness and responsiveness. The purpose of this research is to find out how the effectiveness the service of Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu in providing service to make residents card and family card to the people who need this service. This research uses qualitative study with data in deksriptif. In the data collection the author uses interviews technique and observations. The author uses the informant as a source of information the triangulation technique as the source of the validity of the data.*

*The results of this research show that the service of making residents card and family card are already effective but still encountered constraints like a poor infrastructure and lack of responsiveness employees. Factors that influence the effectiveness of employee performance in improving the quality of public service in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Rokan Hulu is the infrastructure, human resources and public awareness.*

**Key word: human resource management, performance, public service.**

## PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia memiliki tujuan sebagaimana diisyaratkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk melaksanakan tujuan nasional tersebut dilaksanakan pembangunan di segala bidang secara menyeluruh, terarah, terpadu dan terus-menerus serta berkelanjutan. Kelancaran penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan nasional tergantung juga dari kesempurnaan Aparatur Negara.

Administrasi memiliki unsur diantaranya adalah kepegawaian atau aparatur. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai aparatur negara maka dalam administrasi perlu adanya manajemen sumber daya manusia. Dalam manajemen sumber daya manusia terdapat penilaian kinerja aparatur negara dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayana publik salah satu diantaranya adalah administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perkawinan/Perceraian wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia. Dokumen ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara perdata bagi pemilikinya. (disdukcapil.rokanhulukab.go.id)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 dan UU Nomor 24 Tahun 2013, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur dibawah 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam ini disebut penduduk wajib KTP. (profil perkembangan kependudukan disdukcapil rokan hulu 2014:56)

Kartu Keluarga merupakan salah satu dari beberapa dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh keluarga. Kartu Keluarga menunjukkan hubungan kekerabatan antara kepala keluarga dengan anggota keluarganya. Untuk menghindari kepala keluarga ganda, maka perempuan bisa menjadi kepala keluarga karena status perkawinannya janda maupun karena menjadi istri kedua, ketiga maupun keempat dari seorang laki-laki, sedangkan suaminya menjadi kepala keluarga hanya dari satu istri, sesuai kesepakatan di dalam keluarga tersebut. (profil perkembangan kependudukan disdukcapil rokan hulu 2014:57)

Seiring dengan proses reformasi dan implementasi kebijakan otonomi daerah, pemerintah baik pusat maupun di daerah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan berbagai kepentingan masyarakat. Kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan kinerja birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan langsung ke unit/kantor. Pelayanan baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang akomodatif, kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan budaya serta masih dijumpai adanya pungutan yang tidak resmi (KEMENPAN No 63 Tahun 2003).

Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Aspek yang sangat penting dalam melaksanakan adalah melayani dari berbagai aktivitas dan untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi pemerintah yang terendah agar dapat memberikan layanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Pelayanan dan pengabdian merupakan motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mendahulukan kewajiban daripada hak. Hal itu penting dalam pelaksanaannya nanti akan memberikan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik akan hanya diwujudkan dengan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Hendaknya aparat dalam memberikan pelayanan tidak mendahulukan kepentingan pribadi di atas kepentingan umum. Karena peran aparat disini adalah aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Selain itu dalam pelayanan

harus sesuai dengan undang-undang atau ketetapan berlaku. Sumber daya manusia pun sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan. Jika sumber daya yang dimiliki aparat baik maka akan baik pula pelayanan yang diberikan.

Salah satu harapan masyarakat (selaku konsumen pelayanan) adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologi birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (social change) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.

Salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang terdapat di Kabupaten Rokan Hulu adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang paling banyak bersentuhan dengan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat. Akan tetapi tugas pelayanan publik yang diaktualisasikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu saat ini perlu diberi sentuhan inovatif karena dihadapkan dengan beberapa faktor permasalahan yang terkait dengan Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana kantor, sistem dan mekanisme.

Untuk saat ini sarana prasarana untuk pembuatan KTP memang sudah mulai bagus karena sudah adanya mesin pencetak KTP tersebut di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Rokan Hulu. Tetapi masih banyak keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang mereka terima seperti fasilitas umum toilet yang tidak layak, pelayanan pegawai yang kurang ramah, tempat parkir kendaraan yang semeraut. Banyak keluhan dari pihak UPTD kecamatan tentang rumitnya pengurusan dikarenakan kebanyakan yang bertugas di loket-loket pengurusan Kartu Keluarga dan KTP adalah pegawai honorer yang belum begitu paham.

Efektivitas kerja yang optimal dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini sangat lah dibutuhkan, karena sangat berpengaruh terhadap tujuan dari dinas kependudukan dan catatan sipil tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan utama dari dinas kependudukan dan catatan sipil. Kinerja pegawai yang optimal berorientasi pada tugas atau pekerjaan yang maksimal, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dapat melaksanakan tugasnya secara optimal sehingga tujuan tercapai, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Apabila kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil optimal, maka kualitas pelayanan publik akan meningkat.

Dari uraian diatas maka penulis menarik kesimpulan ada beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja:

1. Masih terbatasnya SDM yang berbasis pendidikan teknik atau manajemen informatika (antara lain programmer, analis dan operator) dalam rangka pengembangan sistem komputerisasi.
2. Adanya keluhan dari masyarakat tentang kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu hal ini dikarenakan pegawai yang bekerja di bagian KK dan KTP banyak yang honorer.
3. Adanya keluhan lambanya pengurusan Kartu Keluarga.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu)”**

## **Konsep Teori**

### **a. Sumber daya manusia**

Salah satu sumber daya yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah Sumber Daya Manusia. Oleh karena itu pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lain.

Salah satu implikasi hubungan ketergantungan tersebut ialah bahwa baik untuk masa sekarang maupun dimasa depan, apakah umat manusia meraih lebih besar atau tidak akan sangat tergantung pada kemampuan manusia untuk menciptakan organisasi dengan lebih baik dan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan lebih efisien, efektif dan produktif. Secara filsafati, terdapat paling sedikit tiga titik tolak pemikiran utama mengapa efisiensi, efektivitas dan produktivitas mutlak perlu ditingkatkan. Pertama: Sumber daya bukan manusia yang tersedia atau dapat disediakan oleh organisasi selalu terbatas, tujuan individual dan organisasional yang tidak terbatas. Kedua: meskipun sumber daya dana dan sarana serta prasarana kerja mutlak diperlukan, hal-hal tersebut pada dirinya tidak meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi. Ketiga: manusia merupakan unsur terpenting dalam organisasi, sekaligus merupakan “miliknya” yang paling berharga dengan pengertian bahwa manusia diperlakukan sesuai dengan harkat dan martabatnya sehingga berperilaku positif dalam kehidupan organisasionalnya.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat waktunya. Berarti efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu:

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat

digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.

- b. Jumlah dan mutu barang atau jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan.
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditetapkan.
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

#### b. Kinerja

**Kumorotomo (1996)** menggunakan indikator kinerja untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik, antara lain:

- a. Efisiensi, yaitu menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- b. Efektivitas, yaitu apakah tujuan yang dirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai. Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas
- c. Keadilan, yaitu mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya dengan konsep ketercukupan atau kepastian. Kedua mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi. Isu-isu yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya, akan mampu dijawab melalui kriteria ini.
- d. Daya tanggap, yaitu berlainan dengan bisnis yang dilaksanakan oleh perusahaan swasta, organisasi pelayanan

publik merupakan bagian dari daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat yang mendesak. Oleh karena itu, kriteria organisasi tersebut secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

#### c. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Zeithaml-Parasurman-Berry (1990)** dalam **Harbani Pasolog (2013:135)** untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen secara nyata oleh konsumen, ada indikator kepuasankonsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut yaitu:

1. **Tangibles:** kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Reliability:** kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. **Responsivess:** kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. **Assurance:** kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. **Emphaty:** sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan

subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan di lapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Dipilihnya Dinas ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu).

Untuk mengumpulkan data dan informasi maka penulis menggunakan data primer dan data sekunder maka penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Tanggapan mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi kasus pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu).

2. Data Sekunder

Adalah data penunjang yang relevan dengan kajian penelitian. Data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari dokumen yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu mengenai latar belakang, tugas Pokok dan Fungsi, tujuan, mekanisme dan struktur organisasi Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam meneliti ini sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung pada objek penelitian dan mencatat beberapa hal-hal penting yang berhubungan dengan penelitian.

Tujuan observasi adalah untuk mengecek atau memastikan sendiri sampai dimana kebenaran data dan informasi yang telah dikumpulkan.

2. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan keterangan seperlunya yang dipandang penting dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden. Responden berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu serta masyarakat. Pertanyaan yang diajukan sesuai dengan kebutuhan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan satuan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan

publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah.

Kualitas pelayanan hanya akan didapat apabila memenuhi syarat-syarat yang dibutuhkan dalam memperlancar dalam urusan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung kelancaran proses pelayanan publik. Kemudian sumber daya manusia dibutuhkan daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan.

Berikut penulis uraikan bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dari segi pandangan para ahli. Menurut **Kumorotomo (1996)** dalam **Harbani Pasolong (2013:180)** pedoman dalam menilai kinerja birokrasi publik antara lain:

#### **a. Efisiensi**

Efisiensi adalah seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di masyarakat. Perkembangan teknologi mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu memahami arti penting suatu kualitas pelayanan serta pentingnya perbaikan mutu pelayanan.

Efisiensi dari segi waktu Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu sudah mulai baik, namun kondisional secara fisik sarana dan prasarana masih kurang untuk memebrikan kenyamanan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan.

#### **b. Efektivitas**

Pelayanan publik telah menjadi profesi yang semakin penting. Pelayanan publik yang berupa segala bentuk jasa, baik pelayanan jasa maupun barang. Pelayanan publik menjadi tanggung

jawab yang dilaksanakan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan.

Efektivitas dalam pelayanan publik ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan publik yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan menentukan tujuan sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Keprofesionalan aparat petugas dapat dilihat dari bagaimana ia memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadi prioritas dalam pekerjaannya menjadikan lebih efektif.

Dengan adanya mesin cetak Kartu Tanda Penduduk di Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu maka proses pembuatan Kartu Penduduk tidak memakan waktu lama, hanya saja kadang terkendala dengan jaringan atau listrik yang membuat pekerjaan pegawai terhambat.

#### **c. Keadilan**

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan dan kalangan masyarakat dan setiap warga Negara. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pelayanan yang tidak membedakan dalam pelaksanaannya, baik dari jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan dan lain sebagainya serta Tidak ada diskriminatif.

Keadilan dalam pemberian pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Peduduk dan Kartu Keluarga merupakan hal yang sangat penting. Semua masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama merata dari pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan yang bersifat adil, masyarakat akan senantiasa merasakan kepuasan dalam keadilan memberikan pelayanan.

Dalam segi keadilan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu belum seutuhnya adil dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, masih adanya

mendahulukan orang-orang yang memiliki hubungan atau jabatan saat mengurus administrasi dibandingkan masyarakat biasa yang sudah berjam-jam menunggu lama.

#### **d. Daya Tanggap**

Pada indikator ini dimaksudkan bagaimana aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dapat membantu dan memberikan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga kepada masyarakat dengan cepat dan tanggap. Dalam indikator ini dimensi yang berkaitan dengan kemampuan dan profesionalisme dari aparat untuk dapat secara maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Respon aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dikatakan berkualitas apabila: 1) kesiapan petugas dalam melayani masyarakat dengan baik; 2) cepat tanggap/ respon yang sigap terhadap keluhan masyarakat terhadap keluhan masyarakat saat mengalami kesulitan dalam mengurus pelayanan dan aparat dituntut dapat memberikan solusi yang terbaik atas keluhan-keluhan tersebut.

Dari segi daya tanggap juga belum begitu baik, masih adanya oknum pegawai yang bersikap tidak ramah terhadap masyarakat yang ingin mengurus administrasi.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus pelayanan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rokan hulu)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

Setelah melakukan beberapa wawancara, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:

#### 1. Faktor Internal

Faktor internal dalam penelitian ini adalah:

##### a. Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya. Dalam memberikan pelayanan publik sarana dan prasarana dan sangat mempengaruhi untuk menentukan kualitas suatu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

Apabila sarana dan prasarana yang disediakan lengkap maka pekerjaan para petugas dinas akan selesai cepat serai masyarakat merasa nyaman dengan fasilitas yang disediakan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi baik. Tetapi apabila sarana dan prasarana kurang memadai maka pekerjaan petugas dinas akan lambat dan masyarakat tidak puas dengan fasilitas yang kurang lengkap sehingga kualitas pelayanan akan buruk.

##### b. Sumber Daya Manusia

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan aparatur-aparatur pemerintah yang memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas aparat yang ditunjuk sebagai pelayanan publik. Kemampuan dalam hal ini yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun segi kemampuan yang memiliki aparat yakni kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama.

## 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal dalam penelitian ini adalah:

### a. Kesadaran masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kabupaten Rokan Hulu adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksud ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan.

Kurangnya kesadaran masyarakat membuat waktu dalam pelayanan tidak begitu efektif, kesadaran masyarakat sangat dibutuhkan untuk mewujudkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

### b. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan mental/pikiran atau moral/perasaan di dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha mencapai tujuan serta turut bertanggungjawab terhadap usaha yang bersangkutan.

Masyarakat merupakan salah satu bagian penting yang akan berpengaruh terhadap tegaknya negara dan tercapainya tujuan nasional. Oleh karena itu, dalam diri masyarakat harus tumbuh suatu kesadaran akan keberadaannya sehingga timbul hasrat untuk turut serta bersama pemerintah membangun negara.

Pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjadikannya optimal. Namun perlu adanya partisipasi dari masyarakat untuk ikut mensukseskan suatu program yang telah dicanangkan pemerintah. Perlu adanya kesadaran moral dan hukum oleh tiap-tiap anggota masyarakat. Pemerintah

melakukan sosialisasi namun hasil akhir ditentukan oleh partisipasi masyarakat.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis telah uraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Presepsi masyarakat terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu bisa terlaksana dengan baik. Hanya saja 7 saptu etika yang telah ditetapkan belum seutuhnya berjalan dengan baik masih adanya pegawai yang bersikap kurang ramah saat melayani masyarakat.

2. Adapun mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu berdasarkan hasil penelitian adalah:

#### 1. Faktor Internal:

##### a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang suatu proses pelayanan publik seperti halnya Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu belum begitu memadai, hal ini dibuktikan masih adanya masyarakat yang mengeluh dengan kurangnya fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat yang melakukan pengurusan.

##### b. Sumber Daya Manusia

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki kemampuan fungsional pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Pegawai pelayanan yang bertugas merupakan lulusan SMA dan Sarjana. Sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat).

## 2. Faktor Eksternal:

### a. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu tentang kesadaran masyarakat masih adanya masyarakat yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga misalnya. Hal ini dikarenakan masyarakat aktifitas keseharian mereka dan ada juga sebagian yang sudah sadar akan hal tersebut.

### c. Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu tentang partisipasi masyarakat masih belum tersalurkan dikarenakan tidak adanya kotak saran yang berfungsi untuk masyarakat menyampaikan keluhan atau saran terhadap peningkatan kualitas pelayanan kedepannya.

## B. Saran

Menyadari tugas pelayanan aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Rokan Hulu merupakan hal yang sangat penting guna menunjang keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, tentunya aparatur harus selalu:

1. Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat seharusnya sesuai dengan sapta etika pelayanan yang telah ditetapkan, agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa terlayani dengan baik. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu harus lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kenyamanan yang maksimal terhadap masyarakat.
2. Mengupayakan hal-hal baru yang berguna untuk menunjang keberhasilan pemerintah, dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu perlu memperhatikan kendala-kendala yang berhubungan dengan pelayanan publik dan masyarakat tidak hanya mengeluarkan pendapat namun bisa bekerjasama dengan aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Rokan Hulu sebab masyarakat sebagai sasaran utama dalam pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A, Anwar, Prabu, Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Hasibuan. P, Malayu. 2003. *Manajemen*. Jakarta: PT.BumiAksara.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Trasformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembauan.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP AMP YPKN.
- Oemar, Yohanas. 2007. *Pengaruh Diklat Terhadap Kinerja Karyawan Bank*. Malang: CV. SOFA Mandiri.
- Pasalong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, Suryadi. 1992. *Kebijakan Kineja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Ratminto, Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, P, Sondang. 2013. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambelan, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo, M.Phil. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Profil *Perkembangan Kependudukan Kabupaten Rokn Hulu Provinsi Riu* Tahun 2014
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *pelayanan publik dan arahan Presiden republik Indonesia*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 5 Tahun 2009 tentang *penyelenggaraan Admnistrasi Ke pendudukan*.
- Keputusan Bupati Nomor 69 Tahun 2010 Tentang *Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Gratis Bagi Penduduk Rokan Hulu*.
- Noname. [Http://disdukcapil.rokanhulukab.go.id](http://disdukcapil.rokanhulukab.go.id), diakses pada tanggal 5 november 2015 Pukul 10:30 WIB