

## PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Yelpi Putriani, Khairul Amri

Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Riau  
[yelpi.putriani5781@student.unri.ac.id](mailto:yelpi.putriani5781@student.unri.ac.id)<sup>1</sup>, [abdul.sadad@lecturer.unri.ac.id](mailto:abdul.sadad@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dan untuk mengetahui faktor yang menyebabkan kurang maksimal pelayanan pada Dinas ini. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.. Hasil dari penelitian ini yaitu pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dikatakan baik, dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan kerja serta meningkatkan sarana layanan publik dalam menggunakan sarana elektronik. Mengenai informasi produk layanan, dinas ini menyediakan ruang tunggu serta alat bantu bagi yang berkebutuhan khusus, informasi prosedur dan tata cara penyampaian pengaduan dapat membuat masyarakat merasakan kemudahan, lebih mengetahui dan memahami, menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan, dan dinas ini juga mampu memberikan pelayanan dengan tepat waktu sehingga menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional pelanggan. Hambatan yang dialami oleh instansi ini seperti faktor kesadaran para pejabat dan petugas, faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan, dan faktor kemampuan-keterampilan.

Kata kunci: Pelayanan, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk

## Abstract

This research was carried out at the Population and Civil Registration Service of Kuantan Singingi Regency. The purpose of this research is to determine public services at the Population and Civil Registration Service of Kuantan Singingi Regency and to determine the factors that cause less than optimal service at this Service. The method used is a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection techniques used in this research are observation, interviews and documentation. The results of this research are that public services at the Population and Civil Registration Service of Kuantan Singingi Regency are said to be good, as evidenced by the services provided in the implementation of work as well as improving public service facilities in using electronic means. Regarding service product information, this service provides a waiting room and tools for those with special needs, information on procedures and procedures for submitting complaints can make people feel at ease, know and understand better, create a sense of comfort for interested people, and this service also able to provide services in a timely manner so as to create feelings of satisfaction and reduce customers' emotional nature. The obstacles experienced by this agency include the awareness factor of officials and officers, the facility factor in carrying out service tasks, and the ability-skill factor.

Keywords: Services, Family Card, Birth Certificate, Resident Identity Card

## Pendahuluan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa Nomor Kartu Keluarga yang ada di Kartu Keluarga akan di jadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Ansuransi, Sertifikat Atas Hak Tanah dan penerbitan identitas lainnya. Kelancaran pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja pegawai sipil dan honor yang berada pada suatu instansi dan penilaian kinerja pada dasarnya merupakan kunci utama dalam mengembangkan suatu perusahaan atau instansi pemerintah secara efektif dan efisien karena adanya 3 kebijakan atau program yang lebih baik atau sumber daya manusia yang ada di dalam instansi didalam pemerintah tersebut.

**Tabel 1 : Jenis-jenis Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi**

NO	Jenis- jenis pelayanan
1.	Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
2.	Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3.	Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Warga Negara Asing (WNA)
4.	Pelayanan surat pindah WNI/WNA
5.	Pelayanan penerbitan kutipan akta kelahiran
6.	Pelayanan penerbitan kutipan akta perkawinan
7.	Pelayanan penerbitan kutipan akta perceraian

8.	Pelayanan penerbitan kutipan akta kematian
9.	Pelayanan penerbitan kutipan akta pengesahan dan pengakuan anak
10.	Pelayanan penerbitan akta pengangkatan anak
11.	Pelayanan penerbitan catatan pinggir, surat keterangan, legalisasi fotokopi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
12.	Pelayanan penerbitan pelaporan akta perkawinan luar negeri
13.	Pelayanan penerbitan pelaporan akta kelahiran luar negeri
14.	Pelayanan penerbitan akta perceraian luar negeri

*Sumber : Disdukcapil Kuantan Singingi Tahun 2023*

Pada tabel diatas merupakan jenis-jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari semua jenis pelayanan yang ada diatas penulis mengambil tiga pelayanan, yaitu penerbitan kutipan akta Kelahiran, Kartu keluarga dan kartu tanda penduduk. Kelahiran merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan proses pendataan kependudukan dan menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Salah satu tugas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah menyelenggarakan administrasi kependudukan, yaitu dibuktikan dengan peristiwa pendaftaran kelahiran penduduk penduduk dalam bentuk pengurusan akta kelahiran.

Akta adalah suatu tulisan yang memang dengan sengaja dibuat untuk dijadikan bukti tentang suatu peristiwa dan ditandatangani pihak yang membuatnya. Akta kelahiran adalah sebagai pembuktian kelahiran seseorang. Namun berdasarkan pengamatan awal penulis ketika melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam proses pelayanan penerbitan administrasi kependudukan khususnya pada bidang pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membutuhkan waktu yang tidak jelas sehingga membuat masyarakat bolak balik untuk mengurus akta pencatatan sipilnya. Tidak sedikit masyarakat yang mengeluh karena akte kelahiran mereka tidak siap padahal sudah mengantarkan syarat lebih dari satu bulan.

Selain itu persyaratan yang diterima untuk penerbitan dokumen kependudukan sering kurang lengkap karena kurangnya sosialisasi pemerintah mengenai prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen kependudukan sehingga masyarakat yang kurang persyaratan terpaksa bolak balik agar penerbitan dokumen kependudukannya bisa diproses, padahal pada pasal 47 Perda Kuansing No.12 Tahun 2011 telah mengatur bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh instansi pelaksana yang meliputi salah satunya yaitu pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan. Berikut Jumlah penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan tahun 2020 sampai 2022 :

**Tabel 2. Jumlah Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Perkecamatan Tahun 2021-2023**

No	Kecamatan	Jumlah Masyarakat yang Memiliki Akta Kelahiran		
		2021	2022	2023
1	Kuantan Mudik	6.474	7.164	7.690
2	Hulu Kuantan	1.971	2.533	5.226
3	Gunung Toar	2.590	3.000	3.321
4	Pucuk Rantau	1.941	2.044	2.103
5	Singingi	7.807	9.084	9.277
6	Singingi Hilir	8.607	9.740	9.833
7	Kuantan Tengah	11.024	12.944	12.960
8	Sentajo Raya	5.971	6.634	6.763
9	Benai	3.829	4.230	4.401
10	Kuantan Hilir	3.041	3.292	3.351
11	Pangean	4.017	4.686	4.769
12	Logas Tanah Darat	4.430	4.674	5.244
13.	Kuantan Hilir Seberang	2.122	2.247	2.425
14.	Cerenti	3.369	3.639	4.270
15.	Inuman	4.287	4.755	4.968
	<b>Jumlah</b>	<b>71.486</b>	<b>80.666</b>	<b>86.601</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2023*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2021 yaitu 71.486, kemudian masyarakat yang memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2022 yaitu 80.486, kemudian masyarakat yang memiliki Akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2023 yaitu 86.601 dari jumlah masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi sebanyak 356.246 orang. Hal tersebut menjadi bukti bahwa belum tercakupnya penerbitan Akta Kelahiran bagi seluruh penduduk Kabupaten Kuantan Singingi.

Selain permasalahan diatas, dalam penerbitan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sering bermasalah dengan jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Hal tersebut tentunya sangat menghambat proses penerbitan dokumen kependudukan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, karena semua proses administrasi kependudukan menggunakan jaringan SIAK tersebut. Selain itu belum tercakupnya penerbitan akta pencatatan sipil bagi seluruh penduduk kabupaten kuantan singingi. Berikut Jumlah penduduk yang memiliki akta Kelahiran di Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2022.

**Tabel 3. Jumlah Penduduk yang Memiliki Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2021-2023**

No	Kecamatan	Jumlah Mengurus Akta Kelahiran		
		2021	2022	2023
1	Kuantan Mudik	538	742	964
2	Hulu Kuantan	95	336	533
3	Gunung Toar	217	410	621
4	Pucuk Rantau	139	440	544
5	Singingi	1.344	1.535	2.084
6	Singingi Hilir	1.725	1.932	2.740
7	Kuantan Tengah	1.690	1.892	2.244
8	Sentajo Raya	653	727	934
9	Benai	389	597	730
10	Kuantan Hilir	391	497	692
11	Pangean	620	764	986
12	Logas Tanah Darat	593	729	974
13	Kuantan Hilir Seberang	204	347	547
14	Cerenti	398	533	739
15	Inuman	457	533	755
<b>Jumlah</b>		<b>9.444</b>	<b>12.014</b>	<b>16.087</b>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi 2023*

Dari tabel diatas dapat dilihat pelayanan mengurus Akta Kelahiran pada tahun 2021 terdapat 9.444 yang mengurus akta kelahiran, kemudian pada tahun 2022 sebanyak 12.014 yang mengurus akta kelahiran dan pada tahun 2023 sebanyak 16.087 yang mengurus akta kelahiran. Selain itu belum tercakupnya penyelesaian Akta Kelahiran pencatatan sipil bagi seluruh penduduk kabupaten kuantan singingi. Bagi masyarakat pemula yang belum memiliki KK biasanya setelah melakukan perekaman memerlukan waktu paling lama 2 sampai 3 hari untuk menunggu data yang sudah terkirim kepusat, setelah itu barulah bisa mendaftarkan untuk pengambilan KK. Proses pengambilan KK ini dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang terletak di Kabupaten Kota dengan membawa persyaratan yang sudah tertulis. Bukan hanya itu, sebagian pegawai masih belum disiplin pada saat jam kerja, sebagian pegawai pergi nongkrong ke kantin pergi makan pada saat jam kerja, apalagi yg laki laki sebagian pegawai. Sistem pelayanan pembuatan kartu keluarga yang masih manual, ruangan untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak memadai, sehingga masyarakat mengantri diluar menghilangkan keramaian. Masih terjadinya kelalaian dalam proses pembuatan kartu keluarga karena persyaratan terkadang tidak melengkapi sehingga pegawai menunda untuk memperbaiki kartu keluarga.

Masalah yang terjadi dengan melihat dengan luasnya wilayah Kabupaten Kuantan Singingi masih banyak masyarakat atau kepala keluarga di kecamatan yang terpencil yang belum memiliki kartu keluarga sebagai identitasnya. Dengan alasan dalam pembuatannya masih rumit dan berbelit dari satu meja ke meja yang

lain. Sehingga mengurungkan niat kepala keluarga untuk tidak atau belum memiliki dan membuat kartu keluarga, terjadi pula akan kekurang pahaman masyarakat terhadap persyaratan serta prosedur dalam pembuatan kartu keluarga, yang mana harus ada surat pengantar yang dilampirkan dari RT/RW setempat hingga ke kelurahan dengan mengisi berbagai formulir yang sediakan hingga berakhirnya dikecamatan yang melihat kelengkapan hingga data masuk ke dinas lalu di proses. Hal ini cukup memakan waktu yang dalam proses pembuatan kartu keluarga.

Perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh aparat birokrasi terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan. Pengamatan yang dilakukan dilapangan menunjukkan adanya kecendrungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitas pelayanan menunjukkan bahwa aparat birokrasi dalam kenyataannya melakukan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Perbedaan pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal, antara lain, karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa, etnik, afiliasi politik, afiliasi sosial kemasyarakatan, dan tingkat intelektualitas masyarakat. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Kartu Keluarga kedalam computer untuk proses lebih lanjutnya hanya berjumlah empat orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Kartu Keluarga, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan Kartu Keluarga serta melakukan pembukuan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Kartu Keluarga.

Dilihat dari kebutuhan Masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan Masyarakat seperti pelayanan penerbitan catatan kependudukan dan pelayanan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan Masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat di butuhkan Masyarakat, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi dan termasuk yang penting adalah pelayanan birokrasi kependudukan. Dalam hal ini peneliti ingin melakukan analisis di perangkat Daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada Masyarakat di bidang catatan kependudukan baik itu dalam hal pembuatan surat-surat ataupun kartu tanda pengenal seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan unsur Pemerintah yang ingin penulis teliti adalah Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi., Karena berdasarkan aturan yang telah penulis sampaikan di atas, penerbitan E-KTP menjadi kewenangan Pemerintah Daerah atau di sebut sebagai urusan Pemerintah Daerah (kongkuren).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada Masyarakat pastinya telah memiliki standar yang harus dijalankan, baik dalam hal bersikap dan juga dalam hal penyelesaian berkas urusan yang sedang di mohonkan oleh Masyarakat itu sendiri. Adapun alasan paling mendasar bagi peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat tema E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singing karena di dasari beberapa fenomena yang terjadi di lapangan, diantaranya adalah permasalahan mengenai lambatnya proses penyelesaian proses penerbitan E- KTP yang menjadi kewajiban untuk di miliki oleh Masyarakat. Fenomena di lapangan berkaitan dengan waktu penyelesaian penyelesaian berkas Kependudukan yang prosesnya melalui pengiriman data yang memanfaatkan jaringan, seperti pengiriman data rekaman pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kuantan Singingi, permasalahan yang timbul dari fenomena ini adalah sering kali data yang di kirim mengalami permasalahan yang tidak sampai yang disebabkan oleh jaringan yang error atau tidak terhubung antara Kecamatan dan juga pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Alasan lain yang mendasari peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang E-KTP di Kabupaten Kuantan Singingi dikarenakan peneliti ingin menduga kurangnya perawatan dan perbaikan yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terhadap peralatan, khususnya untuk perekaman E-KTP yang berkaitan dengan perangkat elektronik, komputer dan juga ketersediaan jaringan yang baik. Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Akan tetapi pada akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan yang memberlakukan KTP-Elektronik seumur hidup bagi WNI. Dan KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus warga yang telah berusia 60 tahun dan ke atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Program E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional atau nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Untuk lebih jelasnya penulis paparkan data wajib KTP-el dan Kepemilikan KTP-el berikut ini:

**Tabel 4. Jumlah Kepemilikan E-KTP Kabupaten Kuantan Singingi**

No.	Nama Kecamatan	Wajib E-KTP	Kepemilikan E-KTP
1.	Kuantan Mudik	17.049	14.334
2.	Kuantan Tengah	33.735	28.827
3.	Singingi	21.873	18.706
4.	Kuantan Hilir	10.057	8.221
5.	Cerenti	11.088	7.595
6.	Benai	12.575	10.721
7.	Gunung Toar	10.163	8.322
8.	Singingi Hilir	29.703	19.801
9.	Pangean	14.404	11.389
10.	Logas Tanah Darat	16.189	11.974
11.	Inuman	12.919	8.899
12.	Hulu Kuantan	6.493	5.354
13.	Kuantan Hilir Seberang	8.581	6.502
14.	Sentajo Raya	21.162	18.083
15.	Pucuk Rantau	6.904	4.505
<b>TOTAL</b>		<b>232.895</b>	<b>183.597</b>

*Sumber :Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Kuantan Singingi Tahun 2023*

Jumlah wajib E-KTP Kabupaten Kuantan Singingi mencapai 232.895 jiwa, yang sudah memiliki E-KTP berjumlah 183.597 Jiwa, dan masih ada yang belum mendapatkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dalam hal ini yang sangat diperlukan adalah cara pegawai dalam memberikan pelayanan dan memberikan pengertian kepada masyarakat yang mengurus E-KTP apabila ada kendala dan terjadi keterlambatanpenyiapan berkas.

Berdasarkan permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Kuantan Singingi belum memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, maka dapat diambil rumusan masalah berupa : 1). Bagaimana pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kuantan Singingi? 2). Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi?

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Creswell (2015:59) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dimulai dari asumsi, lensa penafsiran/teoritis, dan studi tentang permasalahan riset yang meneliti bagaimana individu atau kelompok memaknai permasalahan sosial atau kemanusiaan. Alasan menggunakan metode kualitatif agar peneliti dapat lebih mendalam melihat pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi (Studi Kasus Akta Kematian). Sedangkan teori yang digunakan menurut Sitorus (2009:86) pelayanan publik yang baik yang digunakan dalam pemerintah otonomi dalam memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan yang meliputi: 1). Keadilan, 2). Kemudahan, 3). Kepedulian, 4). Kehandalan, 5). Kenyamanan, 6). Kepercayaan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

#### **1.1 Keadilan**

Keadilan yaitu pelayanan yang diberikan dengan sikap netral, tidak diskriminasi atau adanya perbedaan kemampuan pegawai dalam memberikan kepercayaan bagi masyarakat dengan memberikan solusi dan upaya yang akan dilakukan masyarakat dalam kepengurusan berkas dan tidak adanya perbedaan bagi Masyarakat dengan sikap sapaan dan komunikasi yang menyenangkan Masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi belum seutuhnya memberikan pelayanan tanpa pandang bulu bagi Masyarakat dimana masih terlihat adanya perbedaan penyelesaian berkas Masyarakat dikarenakan adanya unsur kedekatan dengan pegawai sehingga penyelesaian pelayanan tidak berdasarkan urutan awal berkas yang masuk dimana penyelesaian pelayanan administrasi 14 hari kerja melainkan ada yang sampai dengan sebulan.

#### **1.2 Kemudahan**

Kemudahan adalah segala sesuatunya mudah dipahami dan dipenuhi persyaratan dan akses informasi. Kemudahan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berupa informasi secara langsung maupun madding informasi dalam pemenuhan dan persyaratan prosedur yang akan dilalui dan dipenuhi. Berdasarkan hasil observasi

dan wawancara bahwa pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi masyarakat pemohon pengurusan administrasi dimana belum tersedianya papan informasi terkait persyaratan dan prosedur yang akan dipenuhi melainkan bertanya terhadap pegawai yang memberikan pelayanan sehingga memakan waktu yang lama yang seharusnya papan informasi disediakan di ruangan pelayanan sehingga masyarakat tanpa bertanya telah melengkapi berkas yang akan dipehuni.

### **1.3 Kepedulian**

Kepedulian adalah perhatian dengan suasana yang sedang berlangsung, seyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik. Upaya pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam kepedulian pegawai pencapaian pelayanan bagi masyarakat dengan memperhatikan kendala yang dihadapi masyarakat dalam kepengurusan berkas yang harus diselesaikan dan tanggap dengan keluhan masyarakat serta memberikan solusi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi belum sepenuhnya pegawai kepedulian dan tanggap bagi masyarakat akan keluhan yang dialami dimana hal ini dikarenakan kurangnya jumlah pegawai terutama secara khusus memberikan arahan terkait pengurusan yang akan dilakukan masyarakat dan penyediaan pamphlet akan prosedur dan persyaratan yang akan dipenuhi belum ada sehingga masyarakat masih mengalami kebingungan dengan hal ini masyarakat merasakan belum tanggapnya pegawai akan keluhan dan keinginan masyarakat dalam kepengurusan berkas yang akan disediakan.

### **1.4 Kehandalan**

Kehandalan adalah kecepatan keberhasilan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor. Hal ini kehandalan pegawai pelaksana pelayanan dikantor Desa sangat dibutuhkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat penerima pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa kehandalan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi belum memberikan pencapaian pelayanan yang maksimal sesuai dengan SOP yang ditetapkan dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, kurangnya jumlah pegawai serta belum adanya pegawai khusus yang dapat mengarahkan masyarakat dalam penyediaan persyaratan berkas dan memberikan solusi terkait keluhan masyarakat pemohon, sehingga dimana diketahui penyelesaian pelayanan administrasi selayaknya dapat diselesaikan 14 hari kerja namun selesai sampai beberapa minggu dan bahkan 1 bulan.

### **1.5 Kenyamanan**

Kenyamanan adanya suasana sejuk dan asri mulai dengan penyediaan sarana prasarana mendukung kegiatan pelayanan. Penyediaan sarana-prasarana memberikan dukungan dalam pencapaian pelayanan yang diberikan pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terhadap masyarakat penyediaan sarana-prasarana meliputi tersedia ruangan tunggu pelayanan, loket layanan, dan pendukung peralatan lainnya sehingga memudahkan aktifitas kegiatan pelayanan yang diberikan bagi masyarakat penerima layanan sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat tersebut. Berdasarkan hasil riset yang telah dilakukan peneliti baik wawancara secara langsung dengan pegawai kantor Dinas dalam memberikan kenyamanan dalam pelayanan administrasi, dan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi penerima pelayanan kantor, secara umum kegiatan pelayanan kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tentunya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat penerapan tersebut di dukung dengan sarana dan prasarana yang memadai namun hal ini di Desa Desa Pebaun Hilir masih mengalami hambatan penyediaan sarana-prasarana mulai dari penyediaan ruang pelayanan dan loket penerima layanan belum tersedia sehingga pencapaian pelayanan yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mengalami hambatan dan kepuasan bagi masyarakat dalam kepengurusan pelayanan yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

### **1.6 Kepercayaan**

Kepercayaan adalah nilai perekat yang menjadi keyakinan penerima layanan oleh para pelaku pelayanan. Hal ini merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemohon penerima layanan, upaya pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi memberikan empati bagi masyarakat pemohon pengurusan pelayanan sudah diterapkan mulai dari komunikasi dan tanggap akan keluhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pegawai bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi bahwa pegawai belum seutuhnya menanamkan rasa empati terhadap masyarakat dimana pegawai belum tanggap akan keluhan masyarakat secara menyeluruh dimana masyarakat merasakan penyelesaian administrasi Desa selama 14 hari kerja namun kenyatannya sampai dengan 1 bulan, hal ini membuat masyarakat merasa tidak puas akan upaya pelayanan yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi . Rasa percaya masyarakat pemohon pengurusan Administrasi masih belum kuat, hal ini dikarenakan kegiatan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan masih belum maksimal.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi**

### **2.1 Keterbatasan Sarana Transportasi Dinas**

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa awalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengusulkan untuk pengadaan, 1 unit mobil yang dapat digunakan untuk turun ke desa secara langsung. Namun kendalanya adalah di keterbatasan dana karena untuk membeli 1 unit mobil tersebut memerlukan biaya yang tidak sedikit.

### **2.2 Rendahnya Kesadaran Masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama informan terkait, dapat diketahui ternyata masih ada masyarakat yang enggan mengurus kelahiran, kartu keluarga, dan kertu tanda penduduk. Hal ini disebabkan oleh informasi yang belum sampai atau belum diterima oleh mereka. Bahkan, masyarakat sendiri menganggap untuk mengurus dokumen tersebut hanya buang waktu saja. Karena menurut mereka, lebih baik untuk menghabiskan waktu bekerja di kebun atau di ladang.

## **Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan data analisa yang sudah penulis dilakukan memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan belum dapat berjalan dengan baik. Dilihat dari masih adanya Masyarakat yang mengeluh mengenai pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi
2. Faktor faktor yang penghambat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi diantaranya yaitu belum cukupnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti ruangan khusus untuk orang lanjut usia dan distabilitas serta ruangan yang masih berdesak-desakan membuat Masyarakat kurang nyaman.

## Referensi

- Agus Dwiyanto. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*.: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2017 Reformasi Birokrasi Publik Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Fadillah, N.A.N, Kusumadewi, R, & Suparman, N (2022). *Digital Government dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi sakedap di Kabupaten Bandung*. Jurnal inovasi penelitian, 2 (12), 4067-4082.
- Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Kuantan Singingi: Alfabeta.
- Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Kasmir.(2006). *KEWIRAUSAHAAN*. Jakarta: Rajawali Pers
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN,
- Maryam, S. 2016. *Gizi dalam Kesehatan Reproduksi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Maulidiah, Sri, 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu*
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)*. Surabaya: Media sahabat cendekia. 18
- Pasolong, Herbani, 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABETA. 148-149.
- Philip; Armstrong. Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Putra, Fadillah. 2005. *Kebijakan Publik Tidak Untuk Publik*. Yogyakarta: CV. Langit Aksara
- Ratminto. 28005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Risna, Risna, and Mimin Sundari. *PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK. (Studi kasus pelayanan administratif di Kantor Desa Kotobaru Saberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir)*. Diss. Riau University, 2018.
- Selleng, Kamaruddin.2016. *Adminsitrasi dan Pelayanan Publik. Antara teori dan aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak. 76.
- Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi
- Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad press. Bandung

- Sudana, I. M. (2016). *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori dan Praktik*. Jakarta; Erlangga
- Sugiarto, A. 2003. Persepsi Stakeholder Terhadap Perubahan Pola Kontrak Kapitasi Total Biaya Pelayanan Kesehatan Peserta Wajib PT. Askes Dari Basis Kabupaten Ke Basis Puskesmas Di Kabupaten Kulonprogo. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(04).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Luantitatif Kualitatif dan R&D*. Kuantan Singingi: Alfabeta.
- Sumaryadi, I. Nyoman., 2010, *Sosiologi Pemerintahan*, Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.
- Surjadi.2009. *pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Malang: Refika Aditama
- Zayyad, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman Ri*. Jakarta : Ombudsman.