

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.<sup>1</sup>

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah dimata masyarakatnya sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.<sup>2</sup>

Citra buruk tersebut semakin diperparah dengan isu yang sering muncul ke permukaan, yang berhubungan dengan kedudukan dan kewenangan pejabat publik, yakni korupsi dengan beraneka ragam bentuknya, serta lambatnya pelayanan, dan diikuti dengan prosedur yang berbelit-belit atau yang lebih dikenal dengan efek pita merah, Keseluruhan kondisi empirik yang terjadi secara

---

<sup>1</sup>Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 1.

<sup>2</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2012), h. 7.

akumulatif telah meruntuhkan konsep birokrasi pemerintah yang memfungsikan birokrasi untuk mengkoordinasikan unsur-unsur dalam proses pemerintahan. Birokrasi, dalam keadaan demikian, hanya berfungsi sebagai pengendali, penegak disiplin, dan penyelenggara pemerintahan dengan kekuasaan yang sangat besar, tetapi sangat mengabaikan fungsi pelayanan pada masyarakat.

Buruknya serta tidak transparannya kinerja birokrasi bisa mendorong masyarakat untuk mencari "jalan pintas" dengan suap atau berkolusi dengan para pejabat dalam rekrutmen pegawai atau untuk memperoleh pelayanan yang cepat. Situasi seperti ini pada gilirannya seringkali mendorong para pejabat untuk mencari kesempatan dalam kesempatan agar mereka dapat menciptakan rente dari pelayanan berikutnya.

Apabila ditelusuri lebih jauh, menurut Sondang P. Siagian, bersumber pada lima masalah pokok. Pertama, persepsi gaya manajerial para pejabat di lingkungan birokrasi yang menyimpang dari prinsip-prinsip demokrasi. Hal ini mengakibatkan bentuk patologi seperti:

- 1) Penyalahgunaan wewenang dan jabatan menerima sogok, dan nepotisme.
- 2) Rendahnya pengetahuan dan keterampilan para petugas pelaksana berbagai kegiatan operasional, mengakibatkan produktivitas dan mutu pelayanan yang rendah, serta pegawai sering berbuat kesalahan.
- 3) Tindakan pejabat yang melanggar hukum, dengan "penggemukan" pembiayaan, menerima sogok, korupsi dan sebagainya.
- 4) Manifestasi perilaku birokrasi yang bersifat disfungsional atau negatif, seperti: sewenang-wenang, pura-pura sibuk, dan diskriminatif.
- 5) Akibat situasi internal berbagai instansi pemerintahan yang berakibat negatif terhadap birokrasi, seperti: imbalan dan kondisi kerja yang kurang memadai, ketiadaan deskripsi dan indikator kerja, dan sistem pilih kasih.<sup>3</sup>

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat terkait erat dengan birokrasi. Osborne dan Plastrik menyatakan bahwa terdapat lima hal yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, yaitu misi, akuntabilitas, konsekuensi, kekuasaan dan budaya. Kelima subsistem tersebut akan saling mempengaruhi dalam membentuk perilaku birokrasi publik. Misi akan sangat menentukan kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik dalam merespon

---

<sup>3</sup>S. P. Siagian, *Patologi Birokrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 39.

dinamika yang terjadi dalam masyarakat secara tepat dan efisien. Maraknya Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) semakin memperburuk citra pemerintah dan birokrasi dimata masyarakat. Tidak jelasnya misi pelayanan publik sering dipergunakan sebagai alasan utama untuk selalu bersandar pada prosedur dan peraturan.

Kekuasan yang telah berjalan selama puluhan tahun menyebabkan birokrasi di daerah lamban dalam merespon problem-problem yang terjadi di daerahnya. Penyelesaian masalah sangat ditentukan oleh pemerintah pusat yang mana solusinya sering tidak sesuai dengan kondisi lokal. Masyarakat sering memiliki posisi tawar yang rendah pada saat berhadapan dengan pemerintah dan birokrasinya. Ketiadaan ruang dan kejelasan penanganan keluhan masyarakat turut mendukung terciptanya kondisi tersebut. Ketidak jelasan standar pelayanan menjadi suatu hal yang dianggap wajar dan benar dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Minimnya *drive* atau dorongan dan insentif dari pimpinan daerah untuk bersikap dan bertindak secara efisien dan responsif merupakan hal lain penyebab kegagalan penyelenggaraan layanan publik. Hal ini tidak dapat dilepaskan dari sistem anggaran tahunan yang justru memberikan insentif sebagai *spending* ataupun sebagai pengeluaran, sedangkan penghematan dianggap sebagai hal negatif yang menjadi indikator kegagalan.<sup>4</sup>

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, layanan secara berkala wajib melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Jika dikaitkan dalam pelayanan Islam kesenangan pelanggan sangat di utamakan karena Allah juga menganjurkan untuk memberikan pelayanan baik itu

---

<sup>4</sup>Agus Dwiyanto et all, *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia* (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan & Kebijakan UGM, 2006), h. 1-9.

berupa barang maupun jasa dengan hati yang bersih dan tanpa menuntut imbalan dan dengan demikian orang yang menerima layanan akan merasa senang.

Dari pembahasan tentang prosedur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas tidak berbelit – belit, serta lemah dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Secara terperinci mengenai prosedur pelayanan, yaitu dibentuk oleh beberapa indikator antara lain:

- a. Kejelasan informasi pelayanan.
- b. Keterbukaan biaya pelayanan
- c. Ketepatan waktu pelayanan, dan
- d. Proses pelayanan<sup>5</sup>

Dalam fungsi layanan ada dua hal yang sangat penting diperhatikan yaitu tugas/pekerjaan itu sendiri yang harus selesai sesuai syarat dan ketentuan yang ada, dan proses penyelesaian dalam bentuk layanan yang memuaskan bagi orang yang menerima layanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat. Informasi yang ditemukan secara langsung sering kali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang kaku, berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arrogant, lambat, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang memadai.

Menurut Prof. Dr. H. Inu Kencana Syafii, M.Si. ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yang baik pada masyarakat, yakni:

1. Adanya Keandalan (*Reliability*)
2. Adanya Tanggapan Baik (*Responsiveness*)
3. Adanya Kecakapan yang Berwenang (*Competence*)
4. Ada Jalan untuk Memulai (*Access*)
5. Adanya Sopan Santun (*Courtesy*)
6. Adanya Hubungan Baik (*Communication*)
7. Adanya kepercayaan (*Credibility*)
8. Adanya Jaminan (*Security*)

---

<sup>5</sup>S. P. Siagian, *Patologi Birokrasi*, h. 43.

9. Adanya Pengertian (*Understanding*)
10. Adanya Penampilan yang Baik (*Appearance*).<sup>6</sup>

Jadi pelayanan yang baik di daerah itu harus di miliki oleh setiap aparatur pemerintah yang menangani pelayanan. Hal ini lah yang belum di dapat oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpun dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Contoh yang di temukan oleh peneliti di lapangan satu diantara banyak kasus adalah salah satu masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Hutaimbaru ketika berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpun ketika mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) milik saudaranya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Padangsidimpun, beliau mengatakan kepada peneliti bahwa ketika keponakan dan 2 Orang Temannya mengurus persyaratan sudah dinyatakan lengkap dan mereka adalah masyarakat yang baru menggunakan KTP yang akan pergi keluar Kota untuk Study, dan para pegawai yang menangani dibidangnya sudah mengatakan tanggal pengambilan KTP untuk ke 3 anak tersebut, tapi kenyataan yang mereka dapat 2 teman dari keponakan si bapak sudah mendapatkan KTP mereka, tetapi berbeda dengan keponakannya yang belum didapat dan dikatakan bahwa berkas yang dikasih masih kurang lengkap, padahal berkasnya dan kedua temannya tidak ada bedanya ungkap sang paman (Bapak Sakti) kepada peneliti. Ketidak telitian petugas pemerintah dalam melayani masyarakat dilihat dalam contoh tersebut.

Selain itu ada juga masyarakat Islam yang ketika mendapatkan layanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpun kurang memuaskan dalam hal kesopanan dan lemah lembut, sebagai masyarakat yang mayoritas beragama Islam tidak dapat di pungkiri kalau sikap lemah lembut dan juga sopan santun itu sangat di pegang teguh oleh agama Islam, dan sebagai pelayan masyarakat di Kota Padangsidimpun sudah seharusnya memiliki sikap yang sudah dianjurkan oleh agama Islam.

---

<sup>6</sup> Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Pemerintahan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 177.

Masih banyak contoh yang selama penelitian untuk sementara yang di dapat oleh peneliti yang tidak mungkin dipaparkan satu persatu dalam latar belakang ini.

Pada contoh yang dipaparkan oleh peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu yang dekat dengan masyarakat dalam pelayanan publik dengan berbagai pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan ini merupakan induk dari pelayanan dalam suatu daerah yang berurusan dengan banyak pelayanan publik.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh Kota/Kabupaten. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai birokrat di tingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang beragama Islam di Kota Padangsidempuan, karena mayoritas masyarakat di Kota Padangsidempuan itu memeluk agama Islam. Karena masyarakat Islam Kota Padangsidempuan mengharapkan adanya pelayanan yang Islami ketika berurusan dengan masyarakat, karena dengan bersikap sopan, tata krama yang baik dalam Islam itu sangat dianjurkan, karena ketika melayani dan memberikan pelayanan dengan baik dan orang yang mendapat layanan merasa senang, maka akan tercipta komunikasi yang baik pula dan itulah, yang sebenarnya yang diharapkan.

Dari uraian diatas dan berdasarkan observasi yang penulis lakukan di Kota Padangsidempuan, menunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat Kota Padangsidempuan dalam berurusan dengan pihak pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, khususnya

masyarakat Islam di Kota Padangsidempuan antara lain: aparat yang susah di temui pada saat berurusan, masih banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas mengenai prosedur pelayanan khususnya persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga menyulitkan bagi masyarakat pada saat berurusan. Karena di dalam Islam ada hal-hal penting yang harus dilihat ketika memberikan layanan, seperti bersikap lemah lembut ketika melayani, bertutur kata yang baik itu bagian dari salah satu strategi melayani yang baik, dan Allah juga menganjurkan ummatnya untuk berlemah lembut ketika bertutur kata dan melayani

Sedangkan hambatan dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan ini yaitu pengadaan sarana dan prasarana kantor yang kurang menunjang kinerja dalam proses pelayanan, kurang seriusnya aparat ketika berurusan dengan masyarakat ketika melayani sehingga memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis mengenai "*Persepsi Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014*".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang masalah di atas dengan memiliki rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana persepsi masyarakat Islam Kota Padangsidempuan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan publik Tahun 2014?
2. Faktor-Faktor apa yang dapat mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014?
3. Faktor-Faktor apa yang dapat menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014?

4. Solusi apa yang diberikan Masyarakat Islam untuk memajukan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan pada Tahun selanjutnya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat Islam terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam pelayanan Publik Tahun 2014
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan publik Tahun 2014
3. Untuk mengetahui faktor- faktor apa yang dapat menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014
4. Untuk mengetahui solusi apa yang diberikan Masyarakat Islam untuk memajukan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan pada Tahun selanjutnya.

### **D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dan kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut mengenai persepsi masyarakat Islam terhadap kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan publik.
2. Bagi pengembangan ilmu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dunia ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Pemikiran Islam konsentrasi Sosial politik Islam.
3. Bagi masyarakat, diharapkan dapat dijadikan acuan untuk lebih memperhatikan pelayanan-pelayan yang ada di daerah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## E. Batasan Istilah

Istilah merupakan suatu penjelasan dalam membuat suatu karya ilmiah agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam pembacaan karya ilmiah, dibawah ini beberapa batasan istilah dalam penulisan karya ilmiah ini, sebagai berikut:

### 1. Pengertian Persepsi

Dalam pengantar psikologi umum, Bimo walgito memaparkan bahwa persepsi adalah individu mengamati dunia luarnya dengan menggunakan alat indranya atau proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui responnya.<sup>7</sup>

Menurut Jalaluddin Rahmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi persepsi itu adalah suatu pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungannya denganyang diperoleh denganhucara mengumpulkan informasi dan menafsirkan.<sup>8</sup>

Sedangkan menurut Sarlito Wirawan Sarwono dalam bukunya Pengantar Umum Psikologi “persepsi adalah kemampuan untuk membeda-bedakan, mengelompokkan, memfokuskan dan sebagainya.”<sup>9</sup>

Selanjutnya Slameto dalam bukunya Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya” persepsi adalah proses yang menyangkut masuknyapesan atau informasi ke dalam otak. Melalui persepsi inilah manusia terus-menerus mengadakan hubungan dengan lingkungan, hubungan ini dilakukan lewat indranya yaitu indra penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan penciuman.<sup>10</sup>

Dari kutipan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses penyampaian informasi yang relevan yang tertangkap oleh panca indra dari lingkungan yang kemudian mengorganisasikannya dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami, dan mengolah segala sesuatu yang terjadi dilingkungan tersebut. Bagaimanapun segala sesuatu tersebut mempengaruhi persepsi, karena

<sup>7</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Ofset, 2004), h. 33.

<sup>8</sup>Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung, Remaja Rosdakarya, 2004), h. 51.

<sup>9</sup>Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Umum Psikologi*, (Jakarta: Bulan Bintang, 2000), h. 39.

<sup>10</sup>Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor Yang Mempengaruhinya*, (Jakarta, Rineka Cipta, 1995), h. 102.

persepsi dapat dikatakan sebagai kejadian pertama dalam rangkaian proses menuju perubahan stimulus menjadi tindakan atau sebagai sensasi yang berarti atau bermakna.

Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat Islam terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014

## 2. Pengertian Masyarakat

Dalam bahasa Inggris masyarakat *society* yang pengertiannya adalah mencakup interaksi sosial, perubahan sosial, dan rasa kebersamaan. Istilah masyarakat disebut pula sistem sosial. Untuk pemahaman lebih luas tentang pengertian masyarakat sebaiknya kita kemukakan beberapa definisi masyarakat sebagai berikut:

- a. Masyarakat dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang mempunyai identifikasi sendiri yang membedakan dengan kelompok lain, dan hidup di dalam wilayah atau daerah tertentu secara tersendiri, kelompok ini baik sempit ataupun luas, mempunyai perasaan akan adanya persatuan diantara kelompok itu.<sup>11</sup>
- b. Y. B. Suparlan mendefinisikan Masyarakat sebagai kumpulan dari sejumlah orang dalam suatu tempat tertentu yang menunjukkan adanya norma-norma hidup bersama, walaupun di dalamnya terdapat berbagai lapisan antara lain lingkungan hidup.<sup>12</sup>
- c. Arifin Noor Mendefinisikan masyarakat sebagai suatu kelompok manusia yang memiliki tatanan kehidupan, norma-norma, adat istiadat yang sama-sama di taati dalam lingkungannya.<sup>13</sup>

Masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat yang beragama Islam dari Kota Padangsidimpuan yang terdiri dari 6 (Enam) Kecamatan,

---

<sup>11</sup>A. W. Widjaja, *Manusia Indonesia: Individu, Keluarga, dan Masyarakat* (Jakarta: Pressindo, 1986), h. 9.

<sup>12</sup>Y. B. Suparlan, *Kamus Istilah Pekerjaan Sosial* (Yogyakarta: Kanisius, 1990), h. 85.

<sup>13</sup>M. Arifin Noor, *Ilmu Sosial Dasar* (Bandung: Pustaka Setia, 1999), h. 85.

dan peneliti mengambil 3 (Tiga) Kecamatan dari 6 (Kecamatan) yang ada yaitu: masyarakat Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kecamatan Padangsidempuan Selatan dan Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Karena menurut peneliti masyarakat dari ke 3 Kecamatan ini sudah dapat mewakili dari 6 kecamatan di Kota Padangsidempuan. Karena Mayoritas dari masyarakat di Kota Padangsidempuan adalah beragama Islam.

Menurut David Osborne dan Peter Plastrik dalam buku Abdul Sabaruddin yang judul bukunya Manajemen Kolaborasi Pelayanan Publik, mengemukakan keunggulan dengan mengikutsertakan Masyarakat dalam memberdayakan pelayanan publik, yakni:

- a. Masyarakat lebih memiliki komitmen terhadap anggotanya dibanding sistem pemberi layanan terhadap kliennya
- b. Masyarakat lebih memahami permasalahannya sendiri dibanding pemberi jasa profesional
- c. Profesional dan birokrasi memberikan layanan, masyarakat memecahkan permasalahan
- d. Lembaga dan profesional menawarkan jasa, masyarakat menawarkan kepedulian
- e. Masyarakat lebih fleksibel dan lebih kreatif dibanding pelayanan birokrasi yang besar
- f. Masyarakat jauh lebih murah dibanding profesional
- g. Masyarakat menegakkan standar perilaku secara lebih efektif dibanding birokrasi atau profesional
- h. Masyarakat lebih memfokuskan pada kapasitas, sistem jasa memfokuskan pada defisiensi.<sup>14</sup>

### 3. Pengertian Kinerja

Kata kinerja atau di dalam bahasa Inggris disebut dengan *performance* yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi” dan dapat diartikan pula sebagai sesuatu yang telah dikerjakan (hasil yang dicapai). Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai

---

<sup>14</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 24.

tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>15</sup>

Sementara itu, dalam Wikipedia Indonesia, ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, disebutkan bahwa kinerja adalah sebuah kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. “Kinerja” dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah *performance*. Misalnya “*work performance*” atau kinerja kerja, artinya hasil kerja.

Dari berbagai pengertian tersebut diatas, pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar. Bila disimak lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah *input* menjadi *output* (hasil kerja). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari seseorang atau kelompok dalam organisasi berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dan disepakati bersama.

Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja yang bernuansa Islami dan sesuai dengan Alquran dan Hadis. Karena dalam Islam ada yang disebut dengan etos kerja yang baik dalam pandangan Islam, yang mana setiap orang yang bekerja harus memiliki etos kerja yang baik dan etos kerja ini dilihat dari kualitas yang diberikan ketika bekerja.

#### 4. Penilaian Kinerja

Kinerja juga membutuhkan penilaian karena penilaian kinerja tersebut akan menimbulkan perbaikan atau peningkatan kinerja karyawan yang kemudian akan berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja juga digunakan untuk menilaipencapaian dari tujuan atau sasaran suatu organisasi. Cakupan dan cara mengukur kinerja sangat menentukan apakah suatu organisasi publik dapat dikatakan berhasil atau tidak. Indikator kinerja diartikan sebagai ukuran kuantitatif dan atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Ukuran kinerja itu tentunya harus merefleksikan tujuan dan misi organisasi yang bersangkutan,

---

<sup>15</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 2.

sehingga berbeda satu dengan yang lainnya.<sup>16</sup> Hal inilah yang mengakibatkan kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik, karena tujuan dari organisasi seringkali bukan hanya kurang jelas, tetapi juga bersifat multidimensional. Selain itu organisasi publik mempunyai *stakeholders* jauh lebih banyak dan kompleks daripada organisasi swasta, dimana mereka seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan antara satu dengan yang lainnya. Dengan demikian hal tersebut mengakibatkan ukuran kinerja organisasi publik dimata para *stakeholders* juga berbeda-beda.

Penilaian terhadap kinerja bagi setiap organisasi merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Selain itu dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Penilaian kinerja akan menimbulkan perbaikan atau peningkatan kinerja karyawan yang kemudian akan berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Penilaian terhadap kinerja juga diperlukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat penyimpangan dari pekerjaan atau apakah hasil kinerja telah sesuai dengan yang diharapkan.<sup>17</sup>

Penilaian terhadap kinerja merupakan suatu hal yang penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi maka upaya untuk memperbaiki kinerja dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja penting untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi. Dengan adanya informasi mengenai kinerja maka dengan mudah bisa dilakukan dan dorongan untuk memperbaiki kinerja bisa diciptakan.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup>Dwiyanto et all, *Reformasi*, h. 40.

<sup>17</sup>Dwiyanto et all, *Reformasi*, h. 42.

<sup>18</sup>Dwiyanto et all, *Reformasi*, h. 45.

Namun, penilaian kinerja birokrasi publik masih jarang dilakukan. Berbeda dengan organisasi bisnis yang kinerja mudah dilihat dari profitabilitas, yang diantaranya tercermin dari indeks harga saham, sedangkan pada birokrasi publik tidak memiliki tolak ukur yang jelas dan tidak mudah diperoleh informasinya oleh publik. Terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai sesuatu hal yang penting bagi pemerintah. Faktor lain yang menyebabkan terbatasnya informasi mengenai kinerja organisasi publik adalah kompleksitas indikator kerjanya. Berbeda dengan organisasi swasta yang indikatornya relatif sederhana dan tersedia di pasar, indikator birokrasi sering sangat kompleks. Penilaian birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti, kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik juga muncul karena tujuan dan misi dari organisasi publik yang bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional. Pada kenyataannya bahwa birokrasi publik memiliki *stakeholders* yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan lainnya sehingga membuat birokrasi publik merumuskan misinya dengan jelas. Hal ini berakibat pada ukuran kinerja organisasi publik di mata *stakeholders* juga berbeda.<sup>19</sup>

##### 5. Pengertian Pelayanan Umum/Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

---

<sup>19</sup>Dwiyanto et all, *Reformasi*, h. 46.

- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafie, dkk yaitu :

“Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.<sup>20</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan publik yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan.

---

<sup>20</sup>Inu Kencana Syafie, *Ilmu Administrasi Publik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h. 116.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terarahnya maka penulis membuat sistematika pembahasan dengan membaginya kepada lima bab, dalam setiap bab dibagi pula kepada sub-sub bab. Sistematika yang penulis maksud adalah:

*Bab satu*, merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang gunanya untuk memperjelas persoalan yang di dapat di lapangan, sehingga masalah tersebut perlu dirumuskan yang dicantumkan dalam rumusan masalah kemudian tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian, batasan istilah dan sistematika pembahasan.

*Bab dua*, membahas tentang kajian pustaka yang mencakup tentang Persepsi Masyarakat Islam Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014.

*Bab tiga*, yang membahas tentang metode penelitian yang mencakup tempat, waktu penelitian, metode penelitian, informan penelitian, sumber penelitian, instrumen pengumpulan data dan analisis data.

*Bab empat*, berisikan pembahasan dan hasil penelitian yang mencakup tentang Persepsi Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan terhadap Kinerja Dinas Kependudukan Kota Padangsidempuan dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014, Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayan Publik Tahun 2014, Faktor-Faktor yang menghambat Kinerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014 dan Solusi yang diberikan Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan untuk memajukan Pelayanan Publik di periode selanjutnya.

*Bab lima*, merupakan bab penutup yang terdiri dari analisis penelitian, kesimpulan dan saran-saran yang diutarakan pada akhir penulisan ini.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN

#### A. Kerangka Teoritik

##### 1. Persepsi

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Menurut Jalaludin Rackhmat Persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.<sup>21</sup>

Sedangkan menurut Bimo Walgito Persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.<sup>22</sup>

Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi seperti persepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, menguus perizinan, bertemu dengan petugas instansi dan sebagainya. Dedi Mulyana menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik): sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Orang akan mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif.
- b. Persepsi terhadap manusia; melalui lambing-lambang fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambing-lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif dari pada kebanyakan obyek dan leih sulit diramalkan.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>Rakhmat, *Psikologi*, h. 50.

<sup>22</sup>Walgito, *Pengantar Psikologi*, h. 87

<sup>23</sup>Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2005), h. 171

Demikian juga yang terjadi pada masyarakat pengguna layanan dalam mempersepsikan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan. Dengan mereka mamahami suatu hal tentang kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi bagaimana mereka akan bersikap ataupun bertindak sesuai dengan apa yang mereka fahami. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian arti masyarakat Islam pengguna layanan tentang Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan Publik. Dimana sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan undang yang dibuat tentang pelayanan umum.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, sebagai berikut, yaitu:

a. Faktor-faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Krech dan Crutchfield merumuskan dalil persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa obyek-obyek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya obyek-obyek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.<sup>24</sup>

b. Faktor-faktor struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dalam masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.<sup>25</sup>

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

Terdapat beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik yang dikutip dari pendapat beberapa ahli, sebagai berikut:

Menurut Kotler dalam sampara Lukman pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

---

<sup>24</sup>Rakhmat, *Psikologi*, h. 54.

<sup>25</sup>Rakhmat, *Psikologi*, h. 55.

kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik, dan samparan sendiri berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>26</sup>

Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela juga berpendapat pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara). Berdasarkan pendapat tersebut yang dimaksud pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan dalam kehidupan sehari-hari yang berupa layanan fisik yaitu bersifat pribadi dan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.<sup>27</sup>

Pendapat Boediono bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>28</sup>

Menurut Moenir, A.S “Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.<sup>29</sup>

Menurut Soetopo dalam Napitupulu pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya,<sup>30</sup> pelayanan juga dapat disebut suatu proses membantu

---

<sup>26</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 4.

<sup>27</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 5.

<sup>28</sup>Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003), h. 60.

<sup>29</sup>Moenir, A.S. *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 27.

<sup>30</sup>Napitupulu, *Seri Ilmu Pemerintahan: Menakar Urgensi Otonomi Daerah: Solusi Atas Ancaman Disintegrasi* (Jakarta : Alumni, 2007), h. 164.

orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terpenuhinya rasa kepuasan dan keberhasilan dari orang yang pemberi layanan dengan penerima layanan. Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai usaha apa saja yang memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan demikian dalam menyajikan pelayanan hendaknya dapat melengkapi dengan sesuatu yang tidak hanya dinilai dengan materi semata, tetapi ketulusan, keikhlasan dan integritas yang ditunjukkan pemberi pelayanan jauh lebih penting.<sup>31</sup>

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>32</sup>

Menurut AG. Subarsono pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Dan lain sebagainya yang termasuk dalam pelayanan dalam masyarakat.<sup>33</sup> Sedangkan Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum” dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”. Menurut Joko Widodo Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai:

Pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di

---

<sup>31</sup>Tjandra, 7 *Prinsip Sukses Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 1.

<sup>32</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Undang-undang Pelayanan Publik (Jakarta: SL Media, 2010), h. 9.

<sup>33</sup>Agus Dwiyanto (ed), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), h. 141.

atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.<sup>34</sup>

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat dan dalam penelitian ini masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang beragama Islam.

### **3. Konsep Pelayanan Publik**

Reformasi pelayanan publik harus dijawab dengan kesiapan pemerintah dalam melakukan inovasi penyelenggaraan layanan. Dalam pandangan Osborne dan Plastrik harus dijawab juga dengan melakukan pembaruan pemerintah itu sendiri, pembaruan pemerintah bukan berarti perampingan pemerintah tetapi mencari ukuran organisasi yang memaksimalkan kinerja.<sup>35</sup>

Pembaruan adalah menciptakan organisasi dan sistem pemerintahan yang terus menerus berinovasi, yang menghadapi tantangan-tantangan yang belum bisa diantisipasi. Osborne dan plastrik merincikan pemerintahan tersebut disebut dengan pemerintahan antisipatif, pemerintahan yang berfikir kedepan. Mencoba mencegah timbulnya masalah daripada memberikan pelayanan untuk

---

<sup>34</sup>Joko Widodo, *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik* (Malang: CV. Citra Malang, 2001), h. 131.

<sup>35</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 9.

menghilangkan masalah dengan menggunakan perencanaan yang strategis, pemberian visi masa depan dan berbagai metode lain untuk melihat masa depan.<sup>36</sup>

Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya, isu-isu pelayanan publik ini kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini. Penyelenggaraan Negara yang semakin transparan telah berdampak pada kesadaran orang untuk ikut terlibat dalam proses pelayanan publik baik dalam proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi, dan pengawasan.<sup>37</sup>

#### **4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Layanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan-kesopanan-dan keramahan, dan kenyamanan. Berikut prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan
3. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya

---

<sup>36</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 10 .

<sup>37</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 11.

7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.<sup>38</sup>

Selain itu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat di pertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 12 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/pesoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian: waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status sosial.
6. bertanggung jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja: Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.<sup>39</sup>
8. Kemudahan akses: Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi tlekomunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten

---

<sup>38</sup>Surjadi, *Pengembangan*, h. 12.

<sup>39</sup>Surjadi, *Pengembangan*, h. 65.

11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.<sup>40</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip 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 prinsip 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. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

Elemen struktur merujuk pada karakteristik yang nampak dari suatu sistem pelayanan, sedangkan elemen proses merujuk pada interaksi yang terjalin antara pelanggan dan pemberi pelayanan. Elemen struktur suatu pelayanan menyangkut lingkungan dan fasilitas fisik dimana pelayanan tersebut terjadi, contohnya yaitu kelengkapan fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, dekorasi, parkir, dan lain-lain.

Elemen proses didasarkan pada interaksi antara pelanggan dengan pemberi layanan di dalam lingkungan pelayanan, meliputi antara lain: responsifitas, keramahan dan komunikasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan prinsip dan 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. Pada layanan yang berupa jasa, kualitas pelayanan lebih dilihat dari elemen struktur dan proses.

---

<sup>40</sup>Surjadi, *Pengembangan*, h. 66.

## 5. Asas-Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis juga tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- 1) **Transparansi:** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas:** Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional:** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif:** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Keamanan Hak:** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) **Keseimbangan Hak dan kewajiban:** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.<sup>41</sup>

Berdasarkan uraian di atas prinsip dan asas-asas pelayanan publik sangat penting dalam proses pelayanan publik. Asas yang harus terpenuhi dalam proses pelayanan publik di antaranya harus terdapat prinsip yang ada dalam pelayanan publik dan asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas tersebut dapat memberikan rasa puas kepada pengguna pelayanan.

Selain itu Surjadi juga menyatakan dalam bukunya pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, yang mana dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan harus berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang bai dan benar, yakni meliputi:

1. Kepastian hukum
2. Transparansi
3. Daya tanggap
4. Berkeadilan

---

<sup>41</sup> Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 6.

5. Efektif dan efisien
6. Tanggung jawab
7. Akuntabilitas
8. Tidak menyalahgunakan kewenangan.<sup>42</sup>

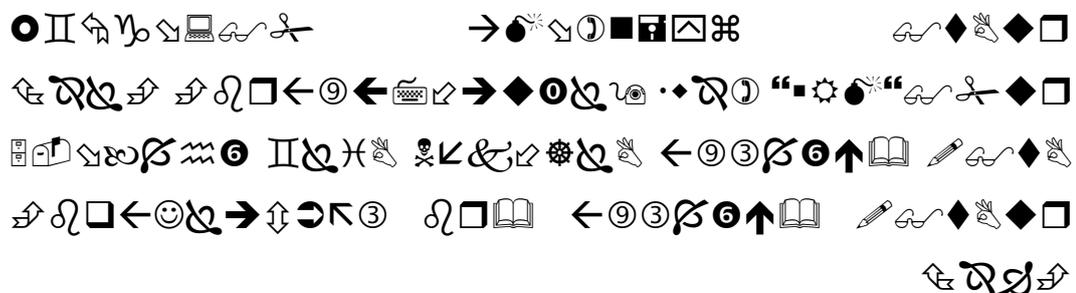
Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu dengan asas-asas untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut pada tiga unsur pokok pelayanan publik yakni: unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan.

### 6. Menentukan Kualitas Pelayanan Publik dalam Islam

Dalam konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Dan untuk itu dalam Islam juga mempunyai prinsip-prinsip yang harus dimiliki oleh setiap muslim ketika bekerja dan dalam penelitian ini dalam bekerja melayani masyarakat, diantaranya:

- a. Niat bekerja adalah untuk beribadah kepada Allah.

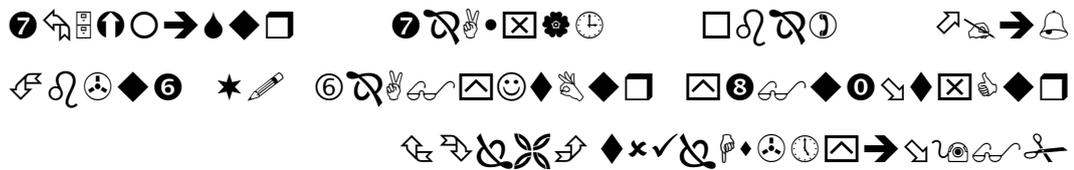
Dengan adanya niat yang baik dan niat yang mulia karena Allah semata, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ketika melayani akan mendapatkan hasil yang maksimal, karena setiap mengawali pekerjaan harus dimulai dengan niat karena Allah semata agar pelayanan yang dilakukan lebih baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Dalil yang menunjukkan hal tersebut adalah dalam Suroh Az-Zāriyāt ayat 56-57 yang berbunyi:



<sup>42</sup>Surjadi, *Pengembangan*, h. 9.

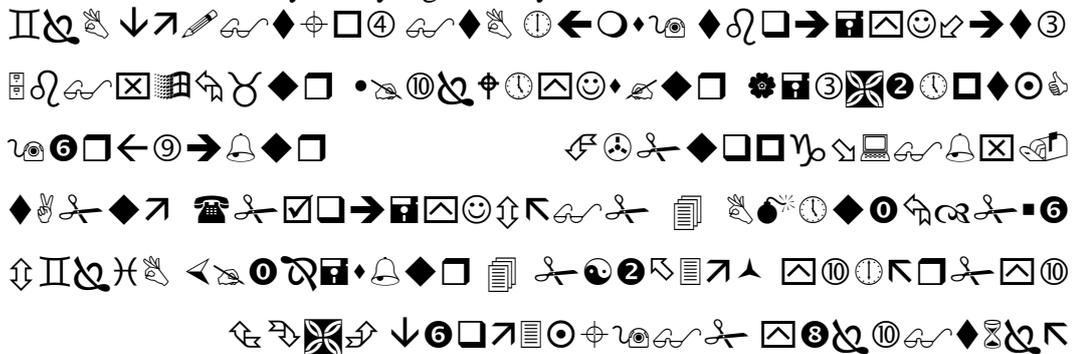
*“dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku. Aku tidak menghendaki rezki sedikitpun dari mereka dan aku tidak menghendaki supaya mereka memberi-Ku makan”*.<sup>43</sup>

Dan juga dalam Suroh Al-An’ām ayat 162 yang berbunyi:



*“Katakanlah: Sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam”*.<sup>44</sup>

Dalam Suroh Saba’ ayat 13 yang berbunyi:



*“Para jin itu membuat untuk Sulaiman apa yang dikehendakinya dari gedung-gedung yang Tinggi dan patung-patung dan piring-piring yang (besarnya) seperti kolam dan periuk yang tetap (berada di atas tungku). Bekerjalah Hai keluarga Daud untuk bersyukur (kepada Allah). dan sedikit sekali dari hamba-hambaKu yang berterima kasih”*<sup>45</sup>.

Ayat-ayat di atas merupakan perintah bekerja dengan niat karena Allah semata, jadi dengan ayat diatas jika dikaitkan dengan penelitian ini ketika bekerja dengan cara melayani masyarakat harus karena Allah semata saja agar mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan ioleh masyarakat itu, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada di Indonesia.

b. Kerja adalah amanah untuk memakmurkan alam semesta.

<sup>43</sup> Departemen Agama RI, *Alquran dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Diponegoro, 2010), h. 523.

<sup>44</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 150.

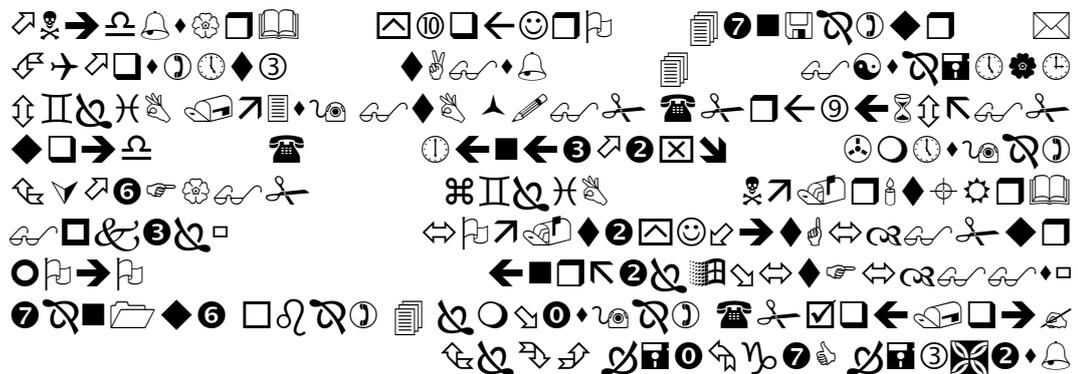
<sup>45</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 428.

Bekerja melayani merupakan amanah untuk memakmurkan masyarakat agar masyarakat dapat menikmati hasil layanan dari para pejabat ataupun petugas sesuai bidangnya masing-masing. Dalil yang menunjukkan hal tersebut adalah suroh Al-baqarah ayat 30 yang berbunyi:



ingatlah ketika Tuhanmu berfirman kepada Para Malaikat: "Sesungguhnya aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, Padahal Kami Senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Tuhan berfirman: "Sesungguhnya aku mengetahui apa yang tidak kamu ketahui".<sup>46</sup>

Dalam Suroh Hūd ayat 61 yang berbunyi:



"dan kepada Tsamud (kami utus) saudara mereka shaleh. Shaleh berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada bagimu Tuhan selain Dia. Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah) dan menjadikan kamu

<sup>46</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 6.

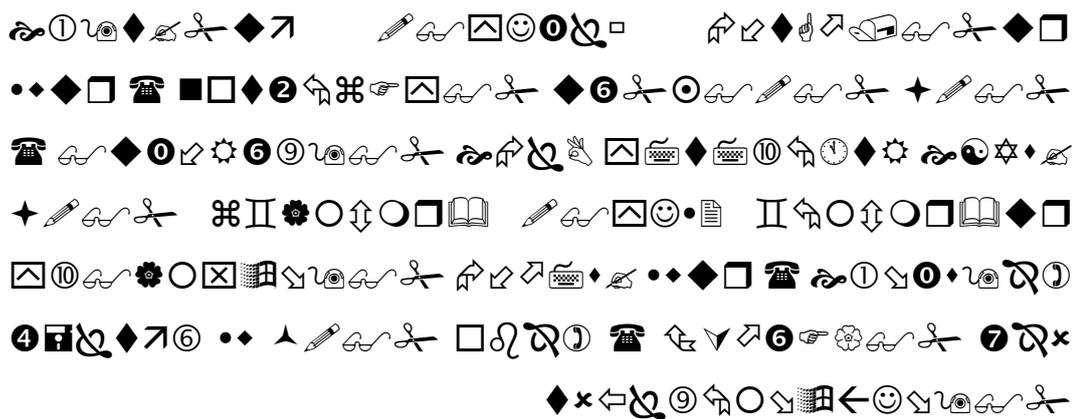
*pemakmurnya, karena itu mohonlah ampunan-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya, Sesungguhnya Tuhanku Amat dekat (rahmat-Nya) lagi memperkenankan (doa hamba-Nya)”*.<sup>47</sup>

Maksudnya ayat ini adalah manusia dijadikan penghuni dunia untuk menguasai dan memakmurkan dunia.

Firman Allah yang di atas menyebutkan bahwa barang siapa yang bercocok tanam, maka ia akan menikmati hasilnya disana, apa saja yang ia kerjakan di sana akan diberi imbalan disana. Dengan demikian manusia dituntut untuk tahu tujuan hidupnya dan rahasia dibalik penciptaannya. Manusia diciptakan Allah untuk menjadi hamba Allah yang memimpin alam bukan untuk menjadi hamba dari yang diciptakan-Nya.<sup>48</sup>

- c. Tujuan dan Orientasi bekerja adalah sebagai investasi amal saleh untuk kebahagiaan hidup di akherat sekaligus kebahagiaan hidup di dunia terpenuhi keseimbangan kebutuhan jasmani dan rohkhani

Jelas kalau tujuan untuk setiap manusia untuk bekerja itu adalah untuk memenuhi setiap kebutuhannya di dunia, namun dalam islam bukan hanya di dunia saja di penuhi melainkan amalan-amalan ketika di di dunia bias menjadikan akhirat setiap umat manusia sesuai keinginan manusia tersebut, jadi bekerja dalam melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan ajaran Islam akan mendapatkan imbalan yang sesuai dengan amalannya di akhirat. Dalil yang menunjukkannya adalah Suroh Al-Qaşaş ayat 77 yang berbunyi:



*“dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan*

<sup>47</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 228.

<sup>48</sup> Dr. Yusuf al-Qaradlawi, *Al Sunnah, Mashdaran li al-Ma’rifah al-Hadlarah* (Surabaya: Dunia Ilmu, 1997), h. 312.

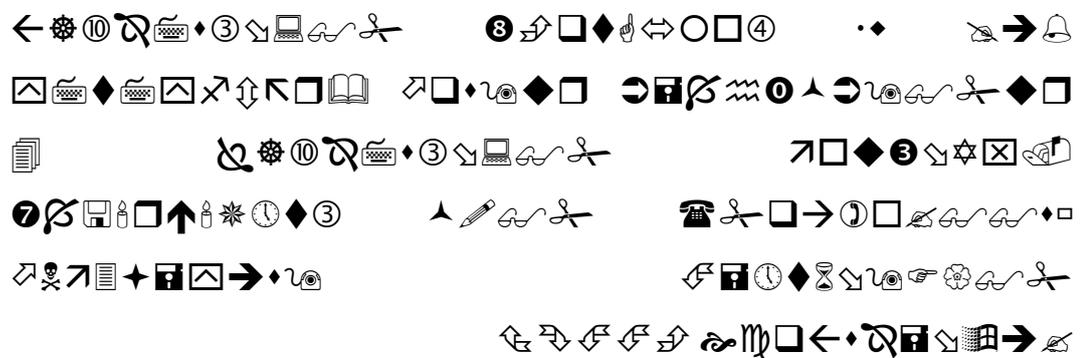
*bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”.*<sup>49</sup>

d. Mencari penghasilan yang halal adalah Fardhu (Wajib)

Mencari bekerja yang halal adalah wajib pada setiap umatNya, karena dengan jalan yang halal maka hasil yang didapat akan berkah. Haram bagi setiap umat manusia mencari pekerjaan yang halal bukan di jalan yang di ridhoi oleh Allah.

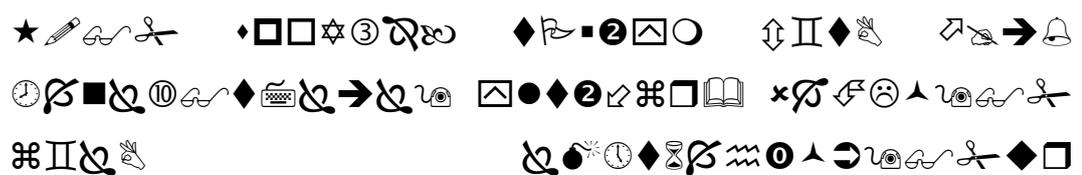
e. Bekerja pada bidang-bidang yang baik serta menghindari segala yang diharamkan kotor (keji)

Seperti pernyataan prinsip yang sebelumnya pekerjaan yang halal dan bersih sangat dianjurkan dalam Islam dan tidak diperbolehkan mengerjakan pekerjaan yang kotor ataupun keji, seperti korupsi, dll. Karena hal tersebut dapat merugikan diri sendiri dan orang lain. Dalil yang menyatakannya adalah suroh Al-Mā'idah ayat 100 yang berbunyi:



*“Katakanlah: "tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, Maka bertakwalah kepada Allah Hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan”.*<sup>50</sup>

Serta dalam Suroh Al-A'raf ayat 32 yang berbunyi:



<sup>49</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 394.

<sup>50</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 124.



*“Katakanlah: "Siapakah yang mengharamkan perhiasan dari Allah yang telah dikeluarkan-Nya untuk hamba-hamba-Nya dan (siapa pulakah yang mengharamkan) rezki yang baik?" Katakanlah: "Semuanya itu (disediakan) bagi orang-orang yang beriman dalam kehidupan dunia, khusus (untuk mereka saja) di hari kiamat. Demikianlah Kami menjelaskan ayat-ayat itu bagi orang-orang yang mengetahui”<sup>51</sup>*

Maksudnya dari ayat di atas adalah perhiasan-perhiasan dari Allah dan makanan yang baik itu dapat dinikmati di dunia ini oleh orang-orang yang beriman dan orang-orang yang tidak beriman, sedang di akhirat nanti adalah semata-mata untuk orang-orang yang beriman saja.

f. Mengangkat dan mendelegasikan pekerjaan pada ahlinya (cakap)

Setiap pekerjaan hendaklah diberikan pada orang yang ahli dibidangnya, ketika pekerjaan itu diberikan amanah tidak pada orang yang ada dalam bidangnya maka pekerjaan itu tidak akan berjalan dengan lancer dan sekalipun berjalan dengan lancer namun hasil yang di dapatkan akan jauh dariu harapan. Dalil yang menyatakan hal tersebut adalah suroh An-Nisā’ Ayat 5 yang berbunyi:

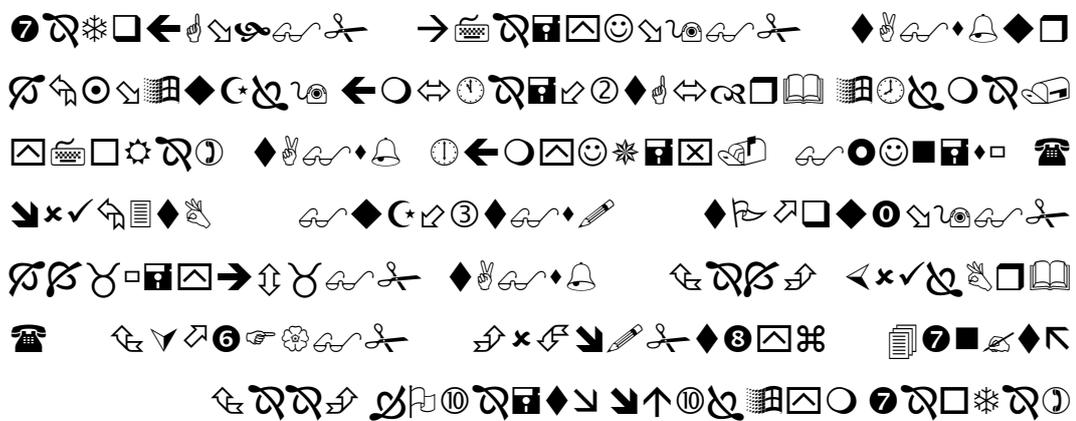


<sup>51</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 154.

“dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik”.<sup>52</sup>

Maksud dari ayat di atas adalah Orang yang belum sempurna akal nya ialah anak yatim yang belum balig atau orang dewasa yang tidak dapat mengatur harta bendanya.

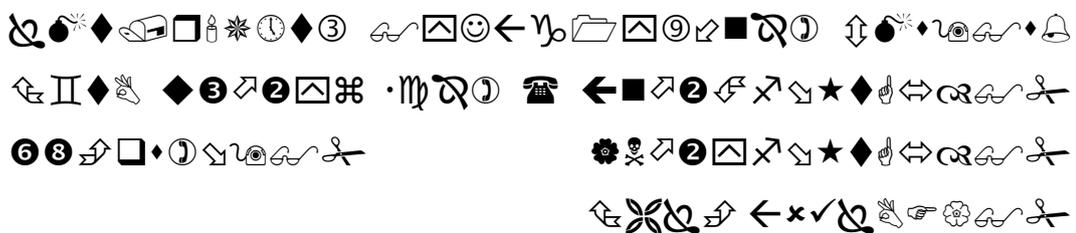
Dan dalam Suroh Yūsuf ayat 54-55 yang berbunyi:



“dan raja berkata: "Bawalah Yusuf kepadaKu, agar aku memilih Dia sebagai orang yang rapat kepadaku". Maka tatkala raja telah bercakap-cakap dengan Dia, Dia berkata: "Sesungguhnya kamu (mulai) hari ini menjadi seorang yang berkedudukan Tinggi lagi dipercayai pada sisi kami".

“berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan".<sup>53</sup>

Selain itu juga ada dalam Suroh Al-Qaşş Ayat 26 yang berbunyi:

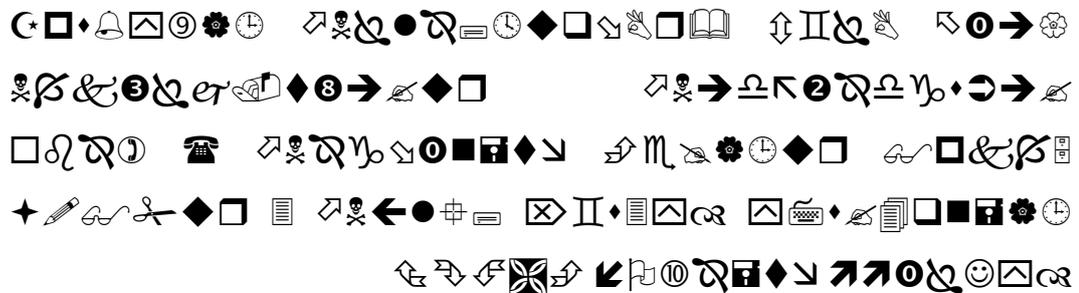


<sup>52</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 77.  
<sup>53</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 242.

*“salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".<sup>54</sup>*

g. Membayar zakat

Setelah bekerja dan mendapatkan hasil atau disebut gaji seseorang harus membayarkan zakat atas gaji yang ia dapatkan, agar gaji yang di dapat tersebut berkah bila digunakan. Dalil yang menyatakan hal tersebut adalah suruh At-Taubah Ayat 103 yang berbunyi:



*“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendoalah untuk mereka. Sesungguhnya doa kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. dan Allah Maha mendengar lagi Maha mengetahui”.<sup>55</sup>*

Maksud dari zakat itu dalam ayat ini membersihkan mereka dari kekikiran dan cinta yang berlebih-lebihan kepada harta benda. Maksud lain dari zakat itu menyuburkan sifat-sifat kebaikan dalam hati mereka dan memperkembangkan harta benda mereka.

Dari penjelasan diatas sudah jelas dalam Islam juga harus ada prinsip-prinsip yang harus di tegakkan oleh setiap warga Negara yang bekerja walaupun tidak dicantumkan dalam prinsip-prinsip sebagai warga negara, namun sebaiknya prinsip ini harus ditanamkan mulai dari dini karena ketika umat Islam sudah menanamkan prinsip ini ketika diberi kepercayaan oleh negara Islam itu sudah

<sup>54</sup> Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 388.

<sup>55</sup> Departemen Agama RI, *Alquran.*, h. 203



diberikan suatu instansi ataupun pelayanan yang disediakan pemerintah untuk masyarakatnya. Yang dalam penelitian ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan.

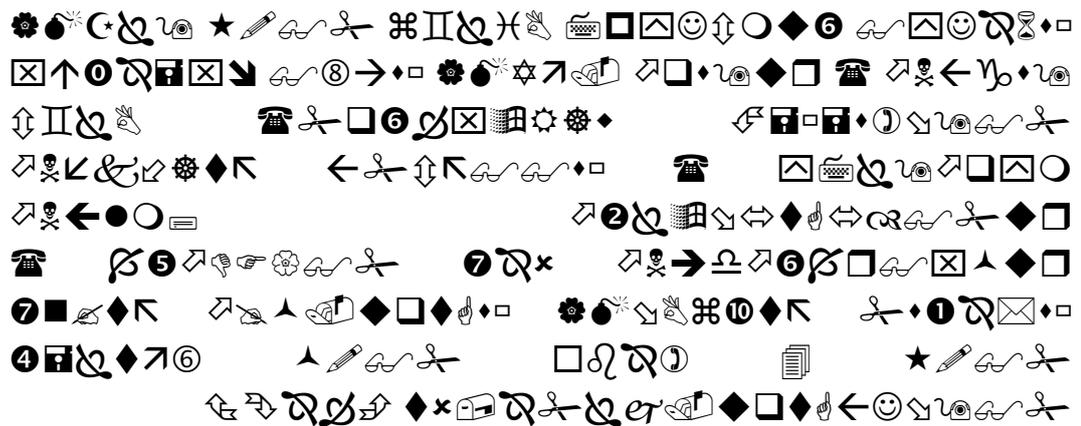
2. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

Dari penjelasan diatas sudah jelas ketika amanah diserahkan kepada orang yang bukan dalam bidangnya, maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan lancar dan lembaga akan rugi, bukan hanya lembaga melainkan masyarakat yang menerima layananpun akan merasa dirugikan, karena ketika kepercayaan masyarakat sudah tidak ada lagi kepada lembaga itu disitulah kehancuran yang sebenarnya, ketika amanat diberikan kepada yang bukan ahlinya atau dibidangnya dan ketika masyarakat sudah tidak percaya pada pelayanan yang diberikan.

3. Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta

respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberian pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.<sup>58</sup>

Berkenaan dengan hal ini, Alquran Surat Ali ‘Imrān ayat 159 menyatakan bahwa:



*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah mapun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.*<sup>59</sup>

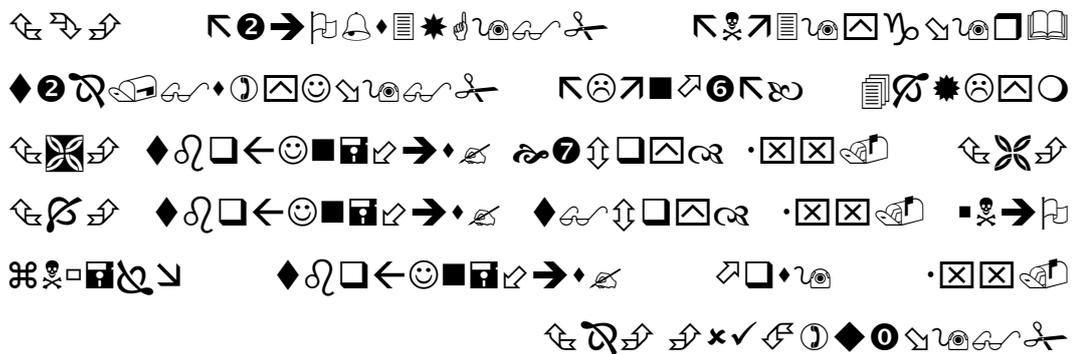
<sup>58</sup>Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 45.  
<sup>59</sup>Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 71.

Dari penjelasan diatas bahwa masyarakat dalam menerima layanan juga membutuhkan rasa nyaman dan aman, ketika petugas pelayanan bersikap sopan dan lemah lembut.

4. Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayan lembaga. Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Sesuai dengan penjelasan diatas, yang mana ketika petugas / pegawai pelayanan lebih ringan dan mudah memberikan informasi kepada masyarakat, maka masyarakat akan semakin terkesan dengan pelayanan yang diberikan di salah satu instansi ataupun di lembaga pemerintahan, karena pada waktu masyarakat membutuhkan informasi dan diberikan dengan mudah atau di dapat dengan mudah, maka tidak jarang anggapan masyarakat pelayanan yang diberikan itu baik.

5. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Alquran surat At-Takāşur ayat 1-5, yaitu:



*“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”*.<sup>60</sup>

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu:

<sup>60</sup>Departemen Agama RI, *Alquran*, h. 600.

- 1) *Reliability* (Kehandalan),
- 2) *Responsiveness* (DayaTanggap),
- 3) *Assurance* (Keyakinan),
- 4) *Emphaty* (Empati) dan
- 5) *Tangibles* (Bukti Fisik).<sup>61</sup>

Dari uraian diatas, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat tergantung dari kemampuan sumber daya manusia dalam menyelesaikan masalah-masalah publik terkait dengan kebutuhan pelayanan. Tentunya dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, harus didukung dengan komitmen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang terbuka, tidak diskriminatif dan cepat dengan didukung teknologi yang memadai. Serta harus di dukung dengan adanya nilai-nilai keIslaman dalam setiap individu sebagai seorang pelayan dalam bidang birokrasi pemerintah sebagai umat yang berpegang teguh pada ajaran agama Islam.

Sehingga organisasi publik, harus mempersiapkan sumber daya manusia yang memiliki daya tanggap dan wawasan kedepan dalam mengantisipasi tuntutan masyarakat, organisasi atau institusi pemberi layanan dituntut menyediakan standar dan strategi layanan dengan menyesuaikan kekuatan yang dimiliki organisasi.<sup>62</sup>

Dari prinsip-prinsip dan indikator secara Islami melihat dan menentukan kualitas pelayanan publik itu dapat di buat ciri-ciri bekerja dalam Islam, yakni:

- 1) Mereka kecanduan terhadap waktu (Menyusun tujuan, realisasi, kerja, evaluasi)
- 2) Hidup berhemat dan efisien
- 3) Ikhlas
- 4) Jujur
- 5) Memiliki komitmen (Tekad dan keyakinan, tidak mudah menyerah)
- 6) Istiqomah
- 7) Berdisiplin (berhati-hati dan tanggungjawab dalam kerja)
- 8) Konsekuen dan berani menghadapi tantangan
- 9) Memiliki sikap percaya diri
- 10) Kreatif
- 11) Bertanggung jawab (kerja sebagai amanah)

---

<sup>61</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 12.

<sup>62</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 13.

- 12) Mereka bahagia karena melayani/ menolong
- 13) Memiliki harga diri
- 14) Memiliki jiwa kepemimpinan
- 15) Berorientasi ke masa depan
- 16) Memiliki jiwa wiraswasta
- 17) Memiliki insting bertanding
- 18) Mandiri (Independent)
- 19) Kecanduan belajar dan haus mencari ilmu
- 20) Memiliki semangat perantauan
- 21) Memperhatikan kesehatan dan gizi
- 22) Tangguh dan pantang menyerah
- 23) Berorientasi pada produktivitas
- 24) Memperkaya jaringan silaturahmi
- 25) Memiliki semangat perubahan.<sup>63</sup>

Agama Islam yang berdasarkan alqur'an dan Hadis sebagai tuntunan dan pegangan bagi kaum muslimin mempunyai fungsi tidak hanya mengatur dalam segi ibadah saja melainkan juga mengatur umat dalam memberikan tuntutan dalam masalah yang berkenaan dengan kerja.

Nyatanya kita kebanyakan bersikap dan bertingkah laku justru berlawanan dengan ungkapan-ungkapan ataupun prinsip-prinsip dan ciri-ciri bekerja dalam Islam, Padahal dalam situasi globalisasi saat ini, kita dituntut untuk mengaplikasikan prinsip kerja dalam Islam yang tidak hanya rajin, gigih, setia, akan tetapi senantiasa menyeimbangkan dengan nilai-nilai Islami yang tentunya tidak boleh melampaui rel-rel yang telah ditetapkan alquran dan Hadis.

## **7. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan Publik, harus ada yang disebut dengan akuntabilitas dalam pelayanan publik, yakni:

- a. Akuntabilitas pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan saran dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kebijakan atau peraturan perundang-undangan), dan kedisiplinan.
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.

---

<sup>63</sup>Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja yang Islami* (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), h. 29.

- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus di berikan kompensasi kepada pemerintah pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
- f. Disedikan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.<sup>64</sup>

#### **8. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik**

- a. Biaya pelayan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh petugas/ pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.<sup>65</sup>

#### **9. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik**

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.<sup>66</sup>

#### **10. Karakteristik Pelayanan Publik**

Karakteristik orang yang mempunyai dan menghayati pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat akan tampak dalam sikap dan tingkah lakunya yang dilandaskan pada suatu keyakinan yang mendalam bahwa bekerja sebagai melayani masyarakat itu merupakan bentuk ibadah,

Menurut Warella dalam P Siagian, ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

##### *1. Intangibility*

berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.

---

<sup>64</sup>Surjadi, *Pengembangan*, h. 66.

<sup>65</sup>Surjadi, *Pengembangan*, h. 67.

<sup>66</sup>Surjadi, *Pengembangan*, h. 67.

Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.

2. *Heterogenity*,

berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

3. *Inseparability*,

berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Ada empat dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan sebagaimana dalam buku Manajemen Kolaborasi pelayanan publik yaitu :

1. Dimensi Teknis
2. Dimensi Hukum
3. Dimensi Keuangan dan
4. Dimensi Politik.<sup>67</sup>

### **11. Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Pelayanan Publik**

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses aktifitas/kegiatan pemberian layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Selain itu ada juga faktor penentu lainnya yang disebutkan dalam buku Pedoman penyusunan standar pelayanan publik, yakni:

**a) Kepemimpinan**

Berbagai teori dan gaya kepemimpinan dapat dipilih disesuaikan dengan kondisi dan situasi, serta bakat yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Dan terlihat

---

<sup>67</sup>Sabaruddin, *Manajemen*, h. 38.

bahwa unsur kunci kepemimpinan adalah pengaruh yang dimiliki seseorang dan pada gilirannya akibat pengaruh itu bagi orang yang hendak dipengaruhi, peran penting dalam kepemimpinan adalah upaya seseorang yang memainkan peran sebagai pemimpin guna mempengaruhi orang lain dalam organisasi/lembaga tertentu untuk mencapai tujuan. Menurut Wirawan mempengaruhi adalah proses dimana orang yang mempengaruhi berusaha merubah sikap, perilaku, nilai-nilai, norma-norma, kepercayaan, pikiran, dan tujuan orang yang dipengaruhi secara sistematis.<sup>68</sup>

Terdapat tiga unsur yang saling berkaitan, yaitu: unsur manusia, sarana dan tujuan. Untuk dapat menggunakan unsur dan memperlakukan ketiga unsur tersebut secara seimbang, seorang pemimpin harus memiliki pengetahuan, kecakapan, dan keterampilan yang diperlukan dalam melaksanakan kepemimpinannya. Pengetahuan dan keterampilan ini dapat diperoleh dari pengalaman belajar secara teori ataupun dari pengalamannya dalam praktek selama menjadi pemimpin.<sup>69</sup>

Sebenarnya masalah kepemimpinan yang ideal telah banyak dikemukakan oleh berbagai kalangan. Diantaranya model kepemimpinan para tokoh yang telah berhasil membawa perubahan besar di dunia. Di antaranya kepemimpinan Nabi Muhammad Sallolohu Alaihi Wassallam yang patut menjadi sumber inspirasi yang berlandaskan pada nilai-nilai moralitas seperti :

- a. Mampu menegakkan rasa keadilan
- b. Memiliki rasa cinta, empati, simpati yang ditujukan kepada sesama umat manusia
- c. Memegang teguh prinsip kejujuran
- d. Menjunjung tinggi prinsip amanah (akuntabilitas)
- e. Memiliki kecerdasan dalam dimensi intelektual, emosional dan spiritual

---

<sup>68</sup>Wirawan, *Kapita Selekta Teori Kepemimpinan: Pengantar Untuk Praktek dan Penelitian* (Jakarta: Yayasan Bangun Indonesia dan UHAMKA Press), h. 18.

<sup>69</sup>Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta: LAN, 2009), h. 29.

- f. Bersikap transparan dalam setiap pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya.<sup>70</sup>

Agar dalam melakukan penyusunan dan penerapan standar pelayanan dapat berhasil dan membawa perubahan besar ke arah yang lebih baik, maka sangat diperlukan seorang pemimpin yang selalu berusaha dan belajar memahami serta mewujudkan nilai-nilai moralitas tersebut.

#### **b) Budaya Pelayanan**

Budaya pelayanan sangat terkait dengan budaya organisasi dan budaya kerja aparatur pemerintah. Istilah "budaya" berasal dari bahasa Sanskerta "buddayah" (berbentuk jamak dari budhi yang artinya akal atau segala sesuatu yang berkaitan dengan akal pikiran, nilai-nilai dan sikap mental). Pengertian budaya mengandung makna sebagai berikut:

1. Adanya pola nilai, sikap tingkah laku (termasuk bahasa), hasil karsa dan karya
2. Budaya berkaitan erat dengan persepsi terhadap nilai dan lingkungannya yang melahirkan makna dan pandangan hidup, yang akan mempengaruhi sikap dan tingkah laku.
3. Budaya merupakan hasil dari pengalaman hidup, kebiasaan-kebiasaan serta proses seleksi Budaya organisasi (birokrasi) merupakan kesepakatan bersama tentang nilai-nilai bersama dalam kehidupan organisasi dan mengikat semua orang dalam organisasi yang bersangkutan.<sup>71</sup>

Adapun pengertian budaya pelayanan (*service culture*) adalah budaya yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, yaitu terkait dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas di antaranya disiplin dalam melaksanakan tugas, berdedikasi dan bersemangat, bertindak adil dan tidak diskriminatif, teliti dan cermat, bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit, transparan dalam melaksanakan tugas dan mampu mengambil langkah yang

---

<sup>70</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 30.

<sup>71</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 38.

kreatif dan inovatif serta tidak melakukan tindakan kolusi, korupsi dan nepotisme. Upaya membangun budaya pelayanan pada hakekatnya adalah membangun pola pikir baru (*mindset*) yang sesuai dengan tata nilai budaya pelayanan publik, meningkatkan kualitas kerjasama, membangun sikap dan perilaku sesuai dengan tata nilai budaya kerjaan budaya organisasi.<sup>72</sup>

Oleh karena itu, budaya organisasi birokrasi akan menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh para anggota organisasi, menentukan batas-batas normatif perilaku anggota organisasi, menentukan sifat dan bentuk-bentuk pengendalian dan pengawasan organisasi, menentukan gaya manajerial yang dapat diterima oleh para anggota organisasi, menentukan cara-cara kerja yang tepat, dan sebagainya.

Secara spesifik peran penting yang dimainkan oleh budaya organisasi (birokrasi) adalah membantu menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi; menciptakan jati diri para anggota organisasi; menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya; membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai sistem sosial; dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

Begitu kuatnya pengaruh budaya organisasi (birokrasi) terhadap perilaku para anggota organisasi, maka budaya organisasi (birokrasi) mampu menetapkan tapal batas untuk membedakan dengan organisasi (birokrasi) lain, mampu membentuk identitas organisasi dan identitas kepribadian anggota organisasi, mampu mempermudah terciptanya komitmen organisasi dari pada komitmen yang bersifat kepentingan individu; mampu meningkatkan kemantapan keterikatan sistem sosial, dan mampu berfungsi sebagai mekanisme pembuatan makna dan simbol-simbol kendali perilaku para anggota organisasi.<sup>73</sup>

Pelayanan publik sebagai suatu proses kinerja organisasi (birokrasi), keterikatan dan pengaruh budaya organisasi sangatlah kuat. Dengan kata lain, apapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh

---

<sup>72</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 39.

<sup>73</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 40.

organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik. Oleh karena itu pernah diingatkan bahwa penyebab kegagalan utama dalam melaksanakan orientasi pelayanan publik ini jelasnya, tugas desentralisasi adalah: Kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit, kurangnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam unit-unit lokal, kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab, adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang, dan kurangnya infrastruktur teknologi dan infrastruktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik.

Demikian juga Malcolm Walters menambahkan bahwa kegagalan dari pada pelayanan publik ini disebabkan karena aparat (birokrasi) tidak menyadari adanya perubahan dan pergeseran yang terjadi dalam budaya masyarakatnya dari budaya yang bersifat hirarkhis, budaya yang bersifat individual, budaya yang bersifat fatalis, dan budaya yang bersifat *egaliter*.<sup>74</sup> Pelayanan publik yang modelnya birokratis cocok untuk budaya masyarakat hirarkhis, pelayanan publik yang modelnya privatisasi cocok untuk budaya masyarakat individual (yang anti hirarkhis), pelayanan publik yang modelnya kolektif cocok untuk budaya masyarakat fatalis (yang mendukung budaya hirarkhis dan anti budaya individu) sedangkan pelayanan publik yang modelnya memerlukan pelayanan cepat dan terbuka cocok untuk budaya masyarakat egaliter (yang anti budaya hirarkhis, anti budaya individu dan anti budaya fatalis).

### c) Sumber Daya

Keberhasilan dalam penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan publik perlu didukung dengan sumber daya, baik sumber daya manusia (SDM) pelayanan maupun pembiayaan serta ketersediaan sarana dan prasarana termasuk dukungan Teknologi Informasi.

#### a. Sumber Daya Manusia

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, senantiasa dituntut kemampuannya untuk secara terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan, mampu menetapkan Standar Pelayanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan

---

<sup>74</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 40.

dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas pelayanan publik juga berarti menjamin hak-hak azasi warga negara. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan.<sup>75</sup>

Untuk itu, pemilihan dan penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan Standar Pelayanan. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan *the rightman on the right place*, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM, yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi pekerjaan yang akan diisi, serta menerapkan sistem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut di atas.<sup>76</sup>

Beberapa kriteria SDM yang dapat mendukung penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan adalah SDM yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik yang antara lain mencakup:

1. Komitmen
2. Integritas
3. Tanggung jawab
4. Kecakapan dan keramahan
5. Mengerti kebutuhan pelanggan
6. Daya tanggap dan empati
7. Serta mempunyai etika dan moralitas yang tinggi.<sup>77</sup>

Selanjutnya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dan memberikan kemanfaatan terhadap masyarakat pelanggannya apabila SDM penyelenggara pelayanan sungguh-sungguh memperhatikan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas pelayanan yang antara lain meliputi:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

---

<sup>75</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 43.

<sup>76</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 43.

<sup>77</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 43.

4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.<sup>78</sup>

b. Sumber Daya Pembiayaan

Setiap upaya perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan mempunyai konsekuensi terhadap kebutuhan anggaran, termasuk perbaikan sistem pelayanan publik melalui penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan. Kebutuhan dukungan pembiayaan dimaksud terkait dengan pembangunan sistem pelayanan publik, termasuk dalam hal ini adalah penyusunan Standar Pelayanan, sosialisasi Standar Pelayanan, penerapan Standar Pelayanan, serta review dan penyempurnaan Standar Pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan yang terjadi.<sup>79</sup>

Di samping itu, agar penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan sebagai upaya perbaikan sistem dan kualitas pelayanan publik dapat berjalan optimal, maka dibutuhkan anggaran untuk keperluan pemberian insentif bagi SDM yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan, yang meliputi antara lain: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengolahan data, dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung, antara lain seperti: penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran, dan lain-lain. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana

---

<sup>78</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 44.

<sup>79</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 46.

pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik, dan sebagainya.<sup>80</sup>

#### d. Teknologi Informasi

Upaya untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, perlu didukung dengan perangkat-perangkat teknologi informasi (TI) yang memadai. Mengingat potensi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah sangat tinggi. Penggunaan perangkat-perangkat tersebut secara intensif dengan menggabungkan setiap karakteristik yang dimiliki oleh perangkat TI tersebut diyakini akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa perangkat TI yang dapat mendukung pelaksanaan Standar Pelayanan antara lain meliputi: perangkat telepon, faksimile, komputer, internet beserta *website*, layar *touchscreen* merupakan perangkat standar yang seharusnya dimiliki institusi pelayanan publik. Disamping itu, penggunaan TI juga berguna agar pelaksanaan Standar Pelayanan bisa menjadi *corporate memory*.<sup>81</sup>

Dengan sistem terintegrasi, data-data yang dimasukkan ke dalam suatu sistem informasi pelayanan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perbaikan Standar Pelayanan untuk masa yang akan datang. Penggunaan Teknologi Informasi dalam pemberian pelayanan publik juga dapat menyebabkan kontak antara penyedia pelayanan dengan pelanggannya menjadi dekat dan tidak terbatas atas ruang dan waktu.

#### d) Kelembagaan

Lembaga atau kelembagaan, secara teoritis adalah suatu *rule of the game* yang mengatur tindakan dan menentukan apakah suatu organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Dengan demikian, tata kelembagaan dapat menjadi pendorong (*enabling*) pencapaian keberhasilan dan sekaligus juga bila tidak tepat dalam menata maka dapat menjadi penghambat (*constraint*) pencapaian keberhasilan organisasi. Menurut Bromly analisis terhadap kelembagaan akan menyangkut tidak saja pada aturan main, tetapi menyangkut tiga tingkatan, yaitu:

---

<sup>80</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 47.

<sup>81</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 47.

- a) Tingkatan kebijakan.
- b) Tingkatan organisasi
- c) Tingkatan Perilaku.<sup>82</sup>

Kelembagaan yang dimaksud mencakup pengaturan tentang distribusi kewenangan, tata organisasi yang mewadahi kewenangan yang ada, dan “harapan” terhadap perilaku yang diperankan. Dalam pandangan Bromly, dapat dijelaskan bahwa perilaku praktis baik tidaknya ditentukan oleh desain kebijakan dan organisasi. Dengan kata lain penyusunan standar pelayanan publik adalah melakukan penataan kelembagaan. Oleh karena itu, penyusunan standar akan sulit dimulai dan di laksanakan apabila dalam organisasi tersebut belum ada sistematisasi dalam kewenangan, organisasi dan kegiatan. Penyusunan standar pelayanan terpadu misalnya, akan sulit dilakukan bila masing-masing dinas masih berusaha mempertahankan kekuasaannya.<sup>83</sup>

Berdasarkan pandangan tersebut di atas, maka dalam penyusunan standar pelayanan publik, dipersyaratkan terjadinya penataan kelembagaan yang sudah jelas dan tepat. Keadaan ini dapat diketahui melalui studi kebijakan yang mengkaji tentang rangkaian kebijakan, distribusi kekuasaan dan tata organisasi. Apabila dalam suatu organisasi belum memiliki penataan kelembagaan yang tepat, maka penyusunan standar pelayanan akan dilakukan secara bersamaan antara menata kelembagaan dan menyusun standar pelayanan. Dalam posisi ini pasti diperlukan perubahan kelembagaan yang hanya dapat dilakukan bila didukung oleh kepemimpinan yang berpihak pada standar yang disusun.

#### **e) Peraturan-peraturan Terkait**

Untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, Pedoman dan tatalaksana pelayanan umum seharusnya menjadi acuan bagi instansi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berbagai kebijakan yang menjadi pedoman dan tata laksana pelayanan umum tersebut, telah beberapa kali mengalami penyempurnaan, terakhir melalui

---

<sup>82</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 48.

<sup>83</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 48.

Keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/ 7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini juga didukung dan ditindaklanjuti dengan penetapan Surat Men.PAN Nomor 148/M.PAN/5/2003 perihal Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat, kemudian Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M. PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 20/M.PAN/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.<sup>84</sup>

Selanjutnya dalam konteks pelayanan di daerah, Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 22 butir (e,f) yang mengamanatkan bahwa dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai kewajiban: (e) meningkatkan pelayanan dasar pendidikan; dan (f) menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan. Selanjutnya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah.<sup>85</sup>

## **12. Perilaku Kepemimpinan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Perilaku kepemimpinan saat ini menjadi sorotan masyarakat, karena belum sesuai dengan fungsinya baik itu dalam birokrasi maupun yang lainnya, dengan kata lain kepemimpinan ini sering juga diketemukan dengan kehidupan masyarakat sehari-hari melalui percakapan orang baik itu, dari televisi, radio dan dari buku atau media cetak. Selain itu hal ini lah yang terjadi pada kepemimpinan birokrat di dalam birokrasi di Indonesia karena perilaku para pemimpin mungkin saja disebabkan oleh peninggalan dari masa kolonial belanda, sebagaimana diketahui kolonial belanda menjajah Indonesia kurang lebih 350 Tahun lamanya. Yang mana setelah Negara Merdeka, yang pada waktu itu Indonesia dipimpin oleh Ir. Soekarno dan wakilnya Dr. Moh. Hatta, perilaku kepemimpinan mereka

---

<sup>84</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 52.

<sup>85</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 53.

ada bedanya bila dibandingkan dengan perilaku kepemimpinan presiden sekarang ini.<sup>86</sup>

Perilaku seorang pemimpin juga sangat dipengaruhi berbagai kondisi, antara lain perilaku sejak lahir hingga terbawa sampai sudah menjadi presiden dan adakalanya melalui pendidikan berbagai proses untuk menjadi pemimpin dan berbagai fakta lainnya yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menjadi seorang pemimpin.

Faktor identitas yang khas dapat menimbulkan suatu kebanggaan harus dipelihara dengan baik, manakala seorang pemimpin dapat mempertahankan hal tersebut, sudah tentu sangat disenangi oleh para bawahannya. Dari hasil penelitian para ahli dibidang ini dijelaskan melalui konsep kepemimpinan yang mulai mempelajari tingkah laku pemimpin, baik pemimpin tingkat bawah, menengah, dan atas dalam suatu organisasi. Hasil perilaku tersebut diperoleh gambaran mengenai perilaku dan kelakuan pemimpin, yaitu ada dua macam dimensi utama pemimpin yang dikenal dengan nama konsiderasi dan struktur inisiasi yang diselidiki ini dilakukan oleh para ahli seperti Fleishmen, Holpin, Winer, Hemphill dan Coous.<sup>87</sup> Dua macam kecenderungan itu mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Konsiderasi

Perilaku pemimpin cenderung ke arah kepentingan bawahan, adapun ciri-ciri perilaku pemimpin dalam hubungannya dengan bawahan adalah:

- a. Ramah tamah
- b. Mendukung dan membela bawahan
- c. Mau berkonsultasi
- d. Mau mendengarkan pendapat bawahan
- e. Mau menerima usul bawahan
- f. Memikirkan kesejahteraan bawahan
- g. Memperlakukan bawahan setingkat dirinya.

---

<sup>86</sup>Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 99.

<sup>87</sup>Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 100.

## 2. Struktur Inisiasi

Perilaku pimpinan yang cenderung lebih mementingkan tujuan organisasi daripada memperhatikan bawahannya, maka perilaku pemimpin mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Memberikan kritik pelaksanaan pekerjaan yang jelek
- b. Menekankan pentingnya batas waktu pelaksanaan tugas-tugas kepada bawahan
- c. Selalu memberi tahu apa-apa yang dikerjakan bawahan
- d. Selalu memberi petunjuk bawahan bagaimana melakukan tugas
- e. Memberikan standar tertentu atas pekerjaan
- f. Meminta bawahan agar selalu menuruti dan mengikuti standar yang telah ditetapkan
- g. Selalu mengawasi apakah bawahan bekerja sepenuh kemampuan.<sup>88</sup>

Mengacu pada pemikiran para ahli diatas Lijan Poltak Sinambela berpendapat bahwa keberhasilan seorang pemimpin dalam mengelolah sebuah pemerintahan maupun swasta penting artinya untuk memprediksi masa yang akan datang melalui:

- a. Dalam era globalisasi yang akan mendunia, para pemimpin disemua tingkatan baik di lingkungan pemerintahan maupun swasta bertanggung jawab menggerakkan atau menyelenggarakan sekelompok orang untuk tugas-tugas umum pemerintahan maupun swasta dalam pembangunan yang berdimensi.
- b. Sebagai penentu dalam mengambil kebijakan, mulai dari tingkat atas, menengah, dan bawah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan masyarakat.
- c. Senagai pemimpin yang berperilaku baik, jadilah pemimpin yang berkualitas, bermutu, dan berdedikasi yang dapat diandalkan untuk mengayom kepentingan masyarakat.<sup>89</sup>

Oleh sebab itu, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk kepentingan masyarakat banyak dari pemerintah maupun swasta.

Sebelum membahas lebih jauh lagi tentang perilaku pemimpin, peneliti akan memaparkan terlebih dahulu pengertian pimpinan, pemimpin dan peran pemimpin dalam pelayanan publik yakni pemaparannya:

---

<sup>88</sup>Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 100.

<sup>89</sup>Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 101.

### a. Pengertian Pimpinan

Pimpinan adalah seseorang yang mempunyai kemampuan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan organisasi supaya kegiatan tersebut dapat terselenggara dengan efisien. Selanjutnya agar terjadi ketertiban dalam kerja dan hubungan antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lain.<sup>90</sup>

Pemimpin dapat diartikan sebagai predikat yang disandang seseorang sebagai pemimpin yang memiliki kewenangan, maka pemimpin tersebut wajib melaksanakan fungsinya. Fungsi pemimpin menurut Martin M. Broadwell sebagaimana dikutip oleh Lijan Poltak dalam bukunya *Reformasi Pelayan Publik* bahwa setiap pemimpin baik pemimpin tingkat atas, pemimpin tingkat menengah dan pemimpin tingkat bawah wajib melaksanakan empat fungsi, yaitu merencanakan, mengorganisasi, memimpin dan mengawasi.<sup>91</sup>

Adapun makna dari masing-masing fungsi tersebut di atas:

1. Merencanakan suatu hal yang penting dari seluruh kegiatan, karena perencanaan merupakan saran bagi pemimpin untuk menentukan ke arah mana gerak organisasi yang akan di bawa.
2. Pengorganisasian adalah istilah yang mempunyai arti yang luas karena menyangkut dua hal, yaitu sebagai berikut:
  - a. Struktur organisasi sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan. Secara umum mengatur struktur organisasi adalah pemimpin di tingkat atas, yang dibahas dalam masalah ini yaitu bagian organisasi dalam kaitannya dengan sekelompok orang yang mempersatukan dirinya untuk mengerjakan sesuatu yang tidak dapat (mereka) laksanakan seorang diri.
  - b. Penempatan tenaga kerja dalam organisasi. Berkaitan dengan hal ini seorang pemimpin harus mengetahui terlebih dahulu tentang diri orang yang akan ditempatkan tersebut dengan sebaik mungkin. Hal ini sangat berarti, karena orang yang ditempatkan

---

<sup>90</sup>Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 101.

<sup>91</sup>Lijan Sinambela, *Reformasi*, h. 102.

tersebut merasa puas dan merasa mempunyai kesempatan untuk dihargai. Dengan demikian, ia akan memiliki motivasi sebaik mungkin dalam meningkatkan produktivitas kerja.

Memimpin adalah kemampuan seseorang untuk mengilhami bawahan agar dapat bekerja guna mencapai tujuan organisasi. Pemimpin akan sukses apabila:

- a) Pemimpin mempunyai kemampuan untuk memaklumi pandangan orang lain:
- b) Pemimpin harus peka terhadap masalah orang lain:
- c) Pemimpin harus tanggap tentang apa yang dikatakan bawahan:
- d) Pemimpin harus mempunyai kemampuan analisis yang tinggi:
- e) Pemimpin harus mengetahui kelebihan atau kelemahan dan kesalahannya;
- f) Pemimpin harus bersedia menerima tanggungjawabnya.

Mengawasi berfungsi untuk sesuatu yang cukup menentukan, karena dengan mengawasi akan menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang direncanakan. Pada dasarnya pemimpin mengawasi tiga hal, yaitu uang, bahan, dan tenaga kerja. Adapun langkah-langkah yang diperlukan untuk mengawasi adalah menentukan standar, ukuran hasil atas dasar standar, dan pengambilan tindakan kebaikan apabila diperlukan.<sup>92</sup>

### **b. Pengertian Kepemimpinan**

Banyak pengertian tentang definisi kepemimpinan dari ahli administrasi dan manajemen. Salah satu konsep kepemimpinan menurut Joseph C. Rost sebagaimana dikutip oleh Lijan Poltak dalam karyanya *Reformasi Pelayanan Publik* berpendapat bahwa kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi di antara pemimpin dan pengikut yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersamanya.<sup>93</sup>

Lijan Poltak berpendapat bahwa yang dimaksud dengan kepemimpinan adalah suatu kewenangan yang dibarengi kemauan seseorang dalam memberikan

---

<sup>92</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 103.

<sup>93</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 103.

pelayanan untuk menggerakkan orang yang berada dibawah kordinasinya dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.<sup>94</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu hubungan kekuasaan yang mampu mengarahkan kegiatan secara bersama untuk mencapai tujuan bersama.

### c. Peran kepemimpinan

Berdasarkan konsep teoritis sebagaimana yang telah diuraikan, mempunyai tanggungjawab yang besar baik dalam suatu organisasi pemerintah maupun swasta. Kepemimpinan merupakan inti daripada manajemen yang menjadi alat penggerak bagi sumber dan fungsi manajemen serta alat lainnya.<sup>95</sup>

Salah satu peranan pemimpin dalam meningkatkan pelayanan publik adalah melalui pemotivasian bawahan. Tinggi rendahnya motivasi kerja seseorang pegawai dapat dipengaruhi beberapa faktor di antaranya lingkungan tempat bekerja. Oleh sebab itu, seorang pemimpin harus dapat mendorong atau menimbulkan motivasi kerja yang Tinggi.

Adapun lingkungan dapat menimbulkan motivasi kerja seseorang pegawai adalah hubungan antara atasan dengan bawahan yang lazim disebut sebagai hubungan vertikal dan hubungan antara sesama bawahan atau sering disebut hubungan horizontal.<sup>96</sup>

Seorang pemimpin dapat juga memberikan pelayanan yang baik kepada bawahan dan lingkungan, lewat kebijakan maupun pelayan yang baik agar tujuan suatu organisasi dapat terselenggara dengan baik sesuai dengan tujuan yang ditentukan di awal sasaran. William N. Dunn membagi kepada delapan bentuk atau cara informasi menjadi pernyataan kebijakan sebagaimana dikutip oleh Lijan Poltak dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik* yaitu sebagai berikut:

---

<sup>94</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 105.

<sup>95</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 106.

<sup>96</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 106-107.

1. Cara otoritatif, pernyataan kebijakan didasarkan pada argumen dari pihak yang berwenang. Informasi diubah menjadi pernyataan atas dasar asumsi tentang status yang dicapai ataupun yang diperoleh pembuat informasi.
2. Cara statistik, pernyataan kebijakan didasarkan pada argumen yang diperoleh dari sampel. Informasi diubah menjadi pernyataan atas dasar asumsi bahwa apa yang benar bagi para anggota sampel dan juga bagi seluruh anggota populasi yang tidak tercakup oleh sampel
3. Cara klasifikasional, pernyataan kebijakan didasarkan pada argumen yang berasal dari keanggotaan, informasi diubah menjadi pernyataan atas dasar asumsi bahwa apa yang benar bagi suatu kelas individu ataupun kelompok yang tercakup dalam informasi itu juga benar bagi individu atau kelompok yang merupakan anggota dikelas yang bersangkutan.
4. Cara intuitif, pernyataan didasarkan kepada argumen yang berasal dari batin. Informasi diganti menjadi pernyataan kebijakan berdasarkan asumsi tentang situasi mental dari pembuat informasi.
5. Cara analisentik, pernyataan berdasarkan pada argumen yang bersumber dari metode, dan informasi diubah menjadi pernyataan atas asumsi tentang validitas metode atau aturan yang diterapkan oleh analis.
6. Cara eksplanatori, tindakan dibuat berdasarkan argumen yang dibuat dari suatu penyebab, dan informasi diganti menjadi pernyataan berdasarkan dugaan tentang adanya kekuatan penyebab tertentu dan hasilnya (effects).
7. Cara pragmatis, pernyataan kebijakan didasarkan pada alasan yang berasal dari motivasi atau analogi, dan informasi diubah menjadi pernyataan berdasarkan dugaan tentang daya pengaruh tujuan, nilai dan dorongan atau asumsi tentang kesamaan hubungan diantara dua atau lebih latar (setting) kebijakan.
8. Cara kritik nilai, pernyataan berdasarkan pada alasan yang diangkat dari etika. Informasi diganti menjadi pernyataan atas dasar asumsi tentang konsekuensinya.<sup>97</sup>

Dalam Islam juga ada syarat sebagai pemimpin yang harus dipatuhi oleh setiap pemimpin baik itu pemimpin pada diri sendiri maupun memimpin orang lain dan dalam penelitian ini pemimpin yang dimaksud adalah pemimpin dalam pemberian layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mana itu pemimpin sebagai pejabat di kantor tersebut dan sebagai petugas pelayanan di Kantor dinas tersebut, Beberapa kriteria syarat-syarat pemimpin menurut syariah islam adalah:

---

<sup>97</sup>Sinambela, *Reformasi*, h. 107-108.

1. beriman dan beramal saleh
2. berilmu
3. jujur
4. tegas
5. amanah.

Kelima syarat ini harus dimiliki oleh setiap pemimpin, dalil-dalil yang menyebutkan tentang pemimpin adalah:

Dalam kepemimpinan, nilai yang dianggap paling dominan adalah kualitas kepribadian yang meliputi kemampuan (*ability*), kecakapan (*capacity*), kesanggupan (*faculty*), dan kepandaian (*skill*). Kepemimpinan erat kaitannya dengan politik, dalam hal ini perempuan memiliki hak politik yang sama dengan kaum laki-laki. Hak politik perempuan artinya hak untuk berpendapat, untuk menjadi anggota lembaga perwakilan, dan untuk memperoleh kekuasaan yang benar atas sesuatu seperti memimpin lembaga formal, organisasi, partai dan negara.

### **13. Permasalahan dalam Pelayanan Publik**

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Dari sisi mikro, hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

#### **a. Penerapan Standar Pelayanan**

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan

pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

b. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP)

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Di samping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

1. Standarisasi cara yang dilakukan pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
4. Membantu pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai menjadi lebih mandiri.
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas.
6. Menciptakan ukuran standar kinerja bagi pejabat publik/instansi pemerintah atau pegawai.
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur.
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai.
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya Sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan.
12. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
13. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural.
14. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.<sup>98</sup>

Komponen yang sekurang-kurangnya harus ada dalam SOP adalah :

- 1) Halaman Judul (*Cover*)

---

<sup>98</sup>Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 74.

- 2) Daftar Isi
- 3) SK yang ditanda tangani pimpinan tertinggi
- 4) Penjelasan tata cara penggunaan dokumen
- 5) Penjelasan beberapa definisi yang diperlukan

Sedangkan kelengkapan yang harus ada dalam setiap SOP adalah: Nama SOP, Satuan Kerja/ Unit Kerja, Nomor Dokumen, Tanggal Pembuatan, Tanggal Revisi, Tanggal Efektif, Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten, Dasar hukum, Keterkaitan, Kualifikasi personel, Peralatan dan Perlengkapan Uraian SOP, serta Pencatatan.

#### c. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

#### d. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan.

Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan publik menjadi lebih sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan.

## **B. Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian mengenai Pelayanan publik sudah ada dilakukan diberbagai universitas di daerah-daerah lain baik berupa skripsi, tesis maupun yang dimuat dalam jurnal, berikut ini peneliti buat dua penelitian mengenai topik pelayanan publik yang ada di Indonesia:

Pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Krembung” oleh Ardi Perdana S. Merupakan salah satu penelitian yang di dalamnya terdapat penelitian tentang pelayanan publik. Dalam penelitian Ardi Perdana S ini di bahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Krembung.

Selain itu penelitian pada Tahun 2012, oleh Yunita Kundiman melakukan penelitian tentang pelayanan publik yang berjudul “Persepsi masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan E-KTP” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh kecamatan dalam pembuatan E-KTP di Kota Manado.

Dari pembahasan tersebut belum ada secara khusus yang membahas tentang persepsi masyarakat terhadap kinerja dinas kependudukan dan pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik. dan hal ini lah yang menjadi fokus penelitian dalam tesis ini, yaitu: persepsi masyarakat kota Padangsidimpua terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidmpuan dalam Memberikan Pelayanan Publik. dan pembahasan ini belum ada peneliti temukan Mahasiswa Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang membahas tentang pelayan Publik pada Program Studi Pemikiran Islam yang konsentrasi pada Sosial Politik Islam.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif dan dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, yaitu penelitian yang memberikan gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi. Selanjutnya penelitian memberikan gambaran secara cermat tentang fenomena yang terjadi mengenai persepsi masyarakat Islam Kota Padangsidimpuan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan publik Tahun 2014 dan meningkatkan kinerja aparatur pemerintah yang bersangkutan. Selain itu penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terperinci dari pandangan responden, dan melakukan studi yang alami.<sup>99</sup>

Penelitian kualitatif dapat diartikan dengan penelitian yang tidak menggunakan Angka-angka, penelitian kualitatif ini disebut juga dengan penelitian Naturalistik, yaitu penelitian yang datanya dalam keadaan yang sewajarnya atau sebagaimana adanya dengan tidak diubah kedalam bentuk angka atau bilangan.<sup>100</sup>

Selanjutnya penelitian kualitatif menurut Moleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>101</sup>

---

<sup>99</sup>Iskandar, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Gaung Persada, 2009), h. 11.

<sup>100</sup>Hadari Nawawi dan Mini Kartini, *Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1994), h.174.

<sup>101</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), h. 6.

## **B. Jadwal dan Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dari tanggal 20 Januari 2016 sampai dengan Bulan Maret 2016 atau disesuaikan dengan jadwal yang ditetapkan.

Adapun gambaran Umum dari lokasi penelitian yang berlokasi di Kota Padangsidimpuan, yakni:

Kota Padangsidimpuan terletak pada posisi 01 08' 00" – 01 28' 19" Lintang Utara dan 99 13' 00" – 99 20' 00" Bujur Timur. Kota Padangsidimpuan merupakan salah satu kota sedang yang terletak di Provinsi Sumatera Utara dan berada pada posisi sebelah selatan Kota Sibolga yang berjarak 88 KM dan dapat ditempuh dengan waktu sekitar 3 Jam melalui jalan darat. Sedangkan jarak Kota Padangsidimpuan dengan Medan sebagai Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara adalah 389 KM dan dapat ditempuh dalam waktu kurang lebih 10 Jam melalui jalan darat. Kota Padangsidimpuan terletak antara 260-1100 Meter diatas permukaan laut (DPL). Kota Padangsidimpuan berbatasan dengan Kabupaten lain yaitu:

Sebelah Utara	:berbatasan dengan Kecamatan Angkola Barat Kabupaten Tapanuli Selatan.
Sebelah Timur	:berbatasan dengan Kecamatan Angkola Timur Kabupaten Tapanuli Selatan.
Sebelah Selatan	:berbatasan dengan Kecamatan Batang Angkola Kabupaten Tapanuli Selatan.
Sebelah Barat	:berbatasan dengan Kecamatan Angkola Selatan Kabupaten Tapanuli Selatan.

Secara geografis, Kota Padangsidimpuan secara keseluruhan dikelilingi oleh Kabupaten Tapanuli Selatan yang dulunya merupakan kabupaten induknya. Kota Padangsidimpuan merupakan persimpangan jalur darat untuk menuju kota medan, Sibolga, dan Kota Padang (Sumatera Barat) di jalur lintas barat Sumatera.

Topografi wilayahnya yang berupa lembah yang dikelilingi oleh bukit barisan, sehingga kalau dilihat dari jauh, wilayah Kota Padangsidimpuan tidak

ubahnya seperti cekungan yang menyerupai danau. Puncak tertinggi dari dari bukit dan gunung yang mengelilingi Kota Padangsidempuan adalah Gunung Lubuk Raya dan Bukit (Tor) Sanggarudang yang terletak berdampingan disebelah utara kota. Salah satu puncak Bukit yang terletak di Kota Padangsidempuan yaitu Bukit (Tor) Simarsayang. Dan juga terdapat banyak sungai yang melintas di kota ini, antara lain sungai Batang Ayumi dan Aek Sibontar.<sup>102</sup>

Kota Padangsidempuan dengan luas wilayah 146.85 Km<sup>2</sup> di diami penduduk sebanyak 223.637 Jiwa, terdiri dari 111.853 Jiwa laki-laki dan 111.784 Jiwa perempuan, dan penduduk ini tersebar di 6 (Enam) Kecamatan yaitu: Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, dan Kecamatan Padangsidempuan Angkola Julu. Berikut akan di jelaskan dengan menggunakan Tabel.

**Tabel.1 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin, Kota Padangsidempuan, Tahun 2014.**

Kecamatan	Laki-Laki		Perempuan		L + P	
	n (Jiwa)	%	n (Jiwa)	%	n (Jiwa)	%
<b>Padangsidempuan Utara</b>	<b>33.293</b>	<b>14,89</b>	<b>33.598</b>	<b>15,02</b>	<b>66.891</b>	<b>29,91</b>
<b>Padangsidempuan Selatan</b>	<b>37.032</b>	<b>16,56</b>	<b>36.789</b>	<b>16,45</b>	<b>73.821</b>	<b>33,01</b>
Padangsidempuan Batunadua	12.234	5,47	12.131	5,42	24.365	10,89
<b>Padangsidempuan Hutaimbaru</b>	<b>9.005</b>	<b>4,03</b>	<b>9.080</b>	<b>4,06</b>	<b>18.085</b>	<b>8,09</b>
Padangsidempuan Tenggara	16.388	7,33	16.381	7,32	32.769	14,65
Padangsidempuan Angkola Julu	3.901	1,74	3.805	1,70	7.706	3,45
<b>TOTAL</b>	<b>111.853</b>	<b>50,02</b>	<b>111.784</b>	<b>49,98</b>	<b>223.637</b>	<b>100,00</b>

<sup>102</sup>Sumber Data: *Disdukcapil Kota Padangsidempuan pada Profil Perkembangan Kependudukan Tahun 2014.*

Sumber Data: Disdukcapil Kota Padangsidempuan pada Profil Perkembangan Kependudukan Tahun 2014.

Data yang di tebakkan adalah data yang dimaksud oleh peneliti yakni dari 3 kecamatan yang ada di Kota Padangsidempuan.

### C. Sumber Data Penelitian

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu: sumber data primer dan sumber data skunder. Sumber data primernya adalah data pokok yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu beberapa masyarakat Kota Padangsidempuan sebanyak yang ditetapkan sebagai responden, sedangkan sumber data sekunder atau sumber data pelengkap atau pendukung dalam penelitian ini yaitu: berupa dokumen-dokumen bila di butuhkan.

### D. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sample*. *Purposive sample* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>103</sup> Selanjutnya menurut Arikunto pemilihan sampel secara *purposive* pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

1. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (*key subjectis*).
3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.<sup>104</sup>

---

<sup>103</sup>Sugiyona, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 85.

<sup>104</sup>Suharisimin Arikonto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT Rineka Cipta) Edisi Revisi 2010. h. 183.

Seperti yang telah disebutkan bahwa pemilihan informan pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus dilakukan secara cermat, karena penelitian ini mengkaji tentang Persepsi Masyarakat Islam Kota Padangsidimpuan Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014 maka peneliti memutuskan informan pertama atau informan kunci yang paling sesuai dan tepat ialah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan. Dari informan kunci ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi untuk memilih informan-informan berikutnya, dengan catatan informan-informan tersebut merasakan dan menilai kondisi lingkungan kerja sehingga terjadi sinkronisasi dan validasi data yang didapatkan dari informan pertama.

Berdasarkan atas rekomendasi dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, informan kunci yang diambil peneliti sebanyak 3 Kecamatan Kota Padangsidimpuan dari 6 Kecamatan di Kota Padangsidimpuan. dari tiap kecamatan peneliti mengambil 15 orang sebagai Informan Penelitian.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang di peroleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi.<sup>105</sup> Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan wawancara.

---

<sup>105</sup>Sugiyona, *Memahami Penelitian*, h. 225.

## 1. Observasi

Observasi sering disebut sebagai proses pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.<sup>106</sup> Dalam proses observasi peneliti atau pengamat terjun langsung ke lokasi penelitian. Peneliti hanya berperan sebagai pengamat dan menafsirkan atas apa yang terjadi dalam sebuah fenomena. Pada tahap ini juga penulis mencoba mencermati kondisi daerah penelitian agar apa yang ingin peneliti lakukan berjalan dengan lancar.

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan.

Dalam penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian maka, peneliti memilih observasi partisipan. Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki. Observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kinerja para pegawai/petugas ketika memberikan pelayanan umum kepada masyarakat Islam di Kota Padangsidimpuan.

Sehingga peneliti dapat menentukan informan yang akan diteliti dan juga untuk mengetahui jabatan, tugas/kegiatan, alamat, nomor telepon dari calon informan sehingga mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian.

## 2. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan menggunakan wawancara. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 kelompok yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak dan kelompok partai, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan

---

<sup>106</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 52.

terwawancara, yaitu yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>107</sup> Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan pertanyaan secara tertulis, jadi apa-apa yang sudah ditanyakan kepada informan tersebut, informan itu dapat menjawab pertanyaan secara tertulis dalam format yang sudah dibuat oleh peneliti. Sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian. Peneliti harus memperhatikan cara-cara yang benar dalam melakukan wawancara, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Pewawancara hendaknya menghindari kata yang memiliki arti ganda, taksa, atau pun yang bersifat ambiguitas.
- b. Pewawancara menghindari pertanyaan panjang yang mengandung banyak pertanyaan khusus. Pertanyaan yang panjang hendaknya dipecah menjadi beberapa pertanyaan baru.
- c. Pewawancara hendaknya mengajukan pertanyaan yang konkrit dengan acuan waktu dan tempat yang jelas.
- d. Pewawancara seyogyanya mengajukan pertanyaan dalam rangka pengalaman konkrit si informan.
- e. Pewawancara sebaiknya menyebutkan semua alternatif yang ada atau sama sekali tidak menyebutkan alternatif.
- f. Dalam wawancara mengenai hal yang dapat membuat informan marah, malu atau canggung, gunakan kata atau kalimat yang dapat memperhalus.

#### **F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data**

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis induktif, yaitu pengambilan kesimpulan mulai dari pernyataan fakta-fakta khusus menuju kesimpulan yang bersifat umum. Proses bersifat induktif tidak dimulai dari teori yang bersifat umum tetapi dari fakta-fakta atau data khusus berdasarkan pengamatan dari lapangan atau pengamatan impiris. Kemudian disusun kedalam bentuk pertanyaan

---

<sup>107</sup>Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), h. 86.

atau kesimpulan yang bersifat umum. Jadi lebih dahulu diteliti tentang fakta-fakta yang ada dilapangan baru kemudian ditarik kesimpulan.

Analisis data ialah proses menyusun data yang diperoleh dari lapangan penelitian, selanjutnya ditelaah, diperiksa keabsahan datanya dan selanjutnya ditafsirkan untuk member makna pada analisa. Analisa data dilaksanakan dengan tiga cara, yaitu:

1. Reduksi data: data yang diperoleh dari lapangan dalam bentuk uraian yang sangat banyak, data tersebut dirangkum dan dipili hal-hal yang pokok dan berkaitan dengan masalah, sehingga memberikan gambaran tentang hasil pengamatan dan wawancara.
2. Deskripsi data: menggunakan dimensi secara sistematis, secara deduktif dn induktif sesuai dengan sistematika pembahasan.
3. Kesimpulan: data yang difokuskan dan disusun secara sistematis maka data yang bisa disimpulkan.<sup>108</sup>

Sesuai dengan penjelasan diatas, analisi data dilakukan denga cara mengumpulkan sejumlah data kemudian mengambil data yang berkaitan dengan masalah agar gambaran hasil wawancara dan observasi dapat diperoleh sehingga dapat disusun dalam bentuk paparan (deskripif) untuk mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus kepada yang umum, kren itu analisa yang dilaksanakan akan mempermudah penulis untuk menyusun kepada suatu kalimat yang sistematis dalam sebuah skripsi atau tesis.

### **G. Teknik Menjamin Keabsahan Data**

Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini diperlukan tehnik pemeriksaan. Pelaksanan tehnik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu, sebelum masing-masing tehnik pemeriksaan diuraikan, terlebih dahulu ikhtisarnya dikemukakan, ikhtisar itu terdiri dari kriteria-kriteria yang diperiksa dengan satu atau beberapa tehnik pemeriksaan tertentu, yakni:

---

<sup>108</sup>Mardalis, *Metode Penelitian suatu Pendekatan proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), h. 641.

1. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, karena menuntut peneliti agar terjun ke lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamat bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari-cari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup, maka ketekunan pengamatan menyediakan kedalaman.

3. Pemeriksaan sejawat melalui diskusi.

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analisis dengan rekan-rekan sejawat.<sup>109</sup>

---

<sup>109</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), h.175.

**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Persepsi Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014**

Persepsi masyarakat Islam Kota Padangsidempuan terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan Tahun 2014 dapat di persepsikan dan dapat dilihat dengan 5 dimensi beserta Indikator Pelayanannya, sesuai dengan tabel di bawah ini:

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
A. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana dan prasarana yang tersedia</li> <li>2. Lokasi yang strategis</li> <li>3. Kenyamanan ruangan</li> <li>4. Kecukupan petugas</li> <li>5. Kebersihan</li> </ol>
B. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Perlakuan sama</li> <li>3. Kesederhanaan</li> <li>4. Kecepatan</li> </ol>
C. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat</li> <li>2. Penerimaan terhadap kritik dan saran</li> <li>3. Kemudahan</li> <li>4. Memiliki pengetahuan yang memadai</li> </ol>
D. Keyakinan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ramah</li> <li>2. Sesuai harapan</li> <li>3. Budaya kerja</li> <li>4. Kualitas hasil</li> <li>5. Tanggung jawab</li> <li>6. Adil dan merata</li> </ol>

	7. Sesuai ketentuan 8. Kesanggupan
E. Empati ( <i>Empathy</i> )	1. Tingkat interaksi 2. Keluwesan Adaptasi 3. Kemauan 4. Gotong Royong

Secara umum, jika dilihat persepsi masyarakat Islam terhadap kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Padangsidempuan pada Tahun 2014 atas keseluruhan dimensi dan indikator pelayanan Publik di Kota Padangsidempuan sesuai dengan dimensi dan Indikator yang telah ditetapkan persepsi masyarakat Islam, sebagai berikut:

#### A. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Adapun Indikator dari dimensi ini berupa sarana dan prasarana, lokasi yang strategis, kenyamanan ruangan, kecukupan petugas, dan kebersihan, jika dilihat dari dimensi dan indikator ini yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) belum optimal dirasakan oleh masyarakat.

Belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padangsidempuan ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangibles*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan disebabkan oleh beberapa faktor:

1. Masyarakat menilai kondisi sarana dan prasarana di kantor dinas tidak cukup memadai, seperti tidak nyamannya masyarakat ke toilet, sehingga masyarakat kurang merasa nyaman berada di ruang pelayanan.
2. Sosialisasi dan penyebaran informasi yang belum berjalan sebagaimana mestinya, baik antara pejabat atasan dengan pegawai maupun antara pegawai dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Sebagai misal, berbagai informasi tentang prosedur, pembiayaan dan waktu pengurusan administrasi kependudukan yang seharusnya disampaikan

kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat. Jadi jika yang akan berurusan Ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan adalah masyarakat yang tidak tahu menahu tentang pelayanan atau tentang pengurusan apapun akan sulit untuk mengurus sendiri. Karena di Kota Padangsidempuan tidak semua masyarakatnya berpendidikan yang tinggi.

Dari hasil observasi dan hasil wawancara terhadap Informan penelitian, diperoleh hasil bahwa masyarakat paling banyak mengeluhkan sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan. Pelayanan dianggap belum tergolong memuaskan hati masyarakat Islam Kota Padangsidempuan akibat dari sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan belum mencukupi dan dianggap masih belum memadai. Yang mana bagi masyarakat Islam Kota Padangsidempuan, pelayanan publik masih membutuhkan aneka ragam sarana dan prasarana yang mencukupi walau tidak mewah, seperti Kamar Mandi ataupun toilet. Dari hasil wawancara dengan Informan Penelitian yakni bersama Ibu Masdalipa Pardede, beliau menyebutkan:

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan masih belum saya bilang sangat bagus, mungkin apa waktu saya datang kesana kamar mandinya masih bau, kan kenyamanan terganggu waktu disana, dan gak jarang juga di kunci/belum dibuka atau air juga kadang gak ada, jadi sebagai masyarakat kami juga butuh kenyamanan sarana dan prasarana nak”<sup>110</sup>

Tidak hanya satu atau dua informan yang menyatakan hal yang sama dengan beliau tapi masih ada beberapa informan yang menyebutkan seperti yang ibu masdalipa sebutkan, Jadi sebagai masyarakat yang mayoritas umat Islam yang ada di Kota Padangsidempuan ketika berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan kebanyakan masyarakatnya

---

<sup>110</sup>Masdalipah Pardede, *Masyarakat Kota Padangsidempuan Utara, Wawancara Di Teras Rumah Ibu Masdalipah Pardede Kecamatan Padangsidempuan Utara di Jl. Sudirman, Jum'at 12 Februari 2016.*

menginginkan kenyamanan dalam pelayanan, mungkin tidak hanya Islam saja agama yang mengatakan Kebersihan itu sebagian dari iman jadi menurut peneliti ada baiknya sarana dan prasarana berupa toilet atau kamar mandi lebih di perbaiki lagi agar keluhan dari masyarakat dapat di minimalisir pada tahun berikutnya.

#### B. Keandalan (*Reliability*)

Untuk dimensi Keandalan (*reliability*) yang indikatornya adalah ketepatan waktu, perlakuan sama, kesederhanaan, dan kecepatan. Masyarakat Kota Padangsidempuan khususnya masyarakat Islam juga seringkali mengeluhkan perbedaan antara ketentuan (sebagaimana telah diatur di dalam Peraturan Daerah) dengan kenyataan di lapangan. Menurut ketentuan, biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan apapun di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu gratis ataupun tidak dipungut biaya sepersen pun yang mana sesuai dengan undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang kepengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan. Lama pengurusan dokumen kependudukan juga sudah diatur dalam undang-undang No 24 Tahun 2013 tadi yang mana adalah maksimal pelayanan 2 minggu namun ada kebijakan menjadi selama 3 (tiga) hari. Namun dalam prakteknya, masyarakat masih sering membayar biaya pengurusan yang disebut oleh pihak dinas sebagai biaya sukarela dan biaya itu juga tidak merata dan ada masyarakat yang membayar biaya sukarela namun ditentukan berapa yang harus dibayar namun ada juga masyarakat yang tidak dimintai biaya walaupun itu dalam jenis biaya sukarela tadi, di sisi lain jangka waktu yang ditentukan juga tidak sesuai ketentuan, kecuali ada biaya tambahan. Masyarakat yang tidak mau dipusingkan dengan kerumitan pengurusan, biasanya mengeluarkan uang yang relatif lebih besar dari yang ditentukan.

Sebagian masyarakat juga tidak memperoleh akses informasi mengenai prosedur-prosedur yang harus dilewati. Salah satu penyebab adalah lemahnya akses masyarakat, terutama masyarakat di perdesaan, untuk mendapatkan informasi, baik melalui media cetak maupun informasi-informasi lainnya. Kondisi

ini diperparah oleh keterbatasan pegawai dinas dalam melakukan sosialisasi dan informasi kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan saudara Sunar Sandi selaku masyarakat dari Kecamatan Padangsidempuan Selatan, beliau mengatakan:

Kinerja Pegawai dan petugas di sana itu (Kantor Dinas kependudukan dan PenPencatatan Sipil Kota Padangsidempuan) belum bisa saya katakan sesuai dengan harapan masyarakat kota Padangsidempuan karena sewaktu mengurus KTP atau KK pun saya masih lama untuk menunggu selesainya kurang lebih 10 hari dan waktu mengurus KK dan Akte aku menunggu kurang lebih satu bulan, selain itu pada waktu mengurus itu, aku masih membayar itupun ditentukan berapa yang harus dibayar.<sup>111</sup>

Sejalan dengan pernyataan saudara Sunar Sandi bahwa masih kurang memuaskannya pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan PenPencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, masyarakat lain juga ada yang menyebutkan dan memaparkan hal yang sama yaitu masyarakat dari kecamatan Padangsidempuan Selatan yaitu Bapak Muhammad Yusuf, bapak Saipul Sakti, saudari Mora Hamidah Ulfa, saudari Sarah dan saudara Alwi Rayendra mereka juga menyebutkan hal yang sama bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan masih ada petugas yang kurang merespon masyarakat ketika melayani masyarakat itu sendiri, menurut masyarakat itu juga pelayanan itu dilakukan tidak sepenuh hati karena masyarakat yang tidak dikenal atau tidak ada orang-orang atau pegawai maupun petugas yang dikenal semua urusan kurang berjalan dengan lancar, tetapi jika masyarakat ada yang kenal bahkan masyarakat mempunyai tali persaudaraan dengan pegawai maupun petugas bisa jadi urusan bisa cepat selesai dan jangka waktu untuk menunggu pun tidak butuh waktu lama berbeda dengan masyarakat yang sama sekali tidak mempunyai teman ataupun saudara yang bekerja disana yang tidak semua urusan bisa begitu mudah dan lancar selesainya.

Pemaparan dari beberapa masyarakat itu berbeda dengan pernyataan yang diberikan oleh beberapa masyarakat yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil

---

<sup>111</sup>Sunar Sandi, Masyarakat Kota Padangsidempuan Selatan, Wawancara di Kecamatan Padangsidempuan Selatan Jl.Kenanga, Senin 25 Januari 2016.

bidang pemerintahan di Kota Padangsidempuan yang mana hasil wawancara dengan bapak Dilham Lubis beliau mengatakan:

Semua pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan baik tidak ada kendala dalam pelayanan dan tidak ada biaya dipungut dalam kepengurusan apapun, seperti waktu itu saya mengurus perbaikan KTP tidak dipungut biaya dan petugas pelayanan juga ramah melayani saya.<sup>112</sup>

Sejalan dengan pemaparan bapak Dilham Lubis, beberapa masyarakat Kota Padangsidempuan Kecamatan Padangsidempuan Selatan juga memaparkan hal yang sama dengan beliau yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil di Kota Padangsidempuan yaitu: Ibu Ratna Daulay, bapak Kusriadi, bapak Harun, dan bapak Sukisman.

Jadi menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan di kecamatan Padangsidempuan Selatan Kota Padangsidempuan bahwa ada perbedaan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yaitu berupa kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat yang berprofesi pegawai negeri sipil yang bekerja di bidang pemerintahan Kota dan masyarakat yang memiliki ikatan kekeluargaan baik itu dengan petugas pelayanan maupun pejabat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan.

Hal yang sama terjadi juga di dua kecamatan yang di teliti, yaitu kecamatan Padangsidempuan Utara dan kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru, yang mana di dua kecamatan tersebut juga pelayanan masih kurang memuaskan, dan masih dengan alasan yang sama bahwa pelayanan masih kurang baik. Sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan saudari Parida Irwani Pane, beliau adalah masyarakat dari Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru yang tepatnya di palopat maria, saudari parida mengatakan:

Waktu aku mengurus pergantian KK di Capil Tuh, tidak terlalu cepat selesai Feriza, karena waktu itu seingat ku udah ada lebih dua kali di tanya sama abang aku setelah mengurusnya belum pun selesai, padahal tugasnya tu sendirinya yang nentukan tanggal berapa KK nya selesai, tapi kenyataannya lebih dari dua kali datang menanyanya setelah tanggal yang

---

<sup>112</sup>Dilham Lubis, *Masyarakat Kota Padangsidempuan Selatan, Wawancara di Kantor Walikota Padangsidempuan di Jl. Sudirman, Kamis 11 Februari 2016.*

dibilang masih belum selesai. Seingatku juga waktu mengurusnya aku mau cepat-cepat pergi ke Bengkulu karena panggilan kerja, itu lah fer. Sebut saudari Parida dengan memeragakan menggunakan bahasa beliau sehari-hari.<sup>113</sup>

Sejalan dengan pernyataan saudari Parida Irwani Pane tersebut hal yang sama dikatakan oleh bapak Sakti Sitompul, beliau mengatakan dengan menggunakan bahasa Batak Sidimpun:

*Tulang pe bere waktu mangurus KTP ni anak ni abangku ma taon 2014 i leleng so salose, padahal dah maidokkon ia do dua sanga tolu ari on ma alap uda dah nia do tu au, tapi inda juo salose anggo inda disunggul tusi, padahal anak ni abang i madung akkon berangkat tu batam dua hari nai, terpaksa ma KTP nai dikirim doma tu batam, ima bere hurasa kelalaian ni halai sebagai petugas, inda tepat waktu dohot terlalu lalai sebagai petugas pemerintah pola menurut ku do dai bere.<sup>114</sup>*

Paparan beliau di atas dengan menggunakan dan menceritakan pengalamannya menggunakan bahasa daerah Padangsidimpun, dan terjemahannya (Tulang juga waktu mengurus KTP anak dari abang tulang tahun 2014 lalu, selesainya cukup lama, padahal petugas sudah mengatakan kalau selesainya KTP tersebut dua atau tiga hari kedepan dan di jemput pada waktu itu, tapi kenyataannya memang harus ditanyakan ulang apa sudah selesai atau belum, padahal waktu itu anak dari abang saya harus berangkat ke Batam dua hari lagi, jadi terpaksa KTPnya itu di kirim ke Batam, itu lah nak yang kurasa salah satu kelalaian dari mereka sebagai petugas, tidak tepat waktu dan terlalu lalai sebagai petugas pemerintah kalau menurut saya nak).

Masih banyak Masyarakat Kota Padangsidimpun mengatahan dan menyebutkan hal yang sama yaitu kelalaian petugas waktu menentukan waktu penyelesaian urusan yaitu yang menyebutkan hal yang serupa dengan saudari Parida Irwani pane dan Bapak sakti Sitompul adalah Bapak Rizal Siregar, Ibu Hj.

---

<sup>113</sup>Parida Irwani Pane, *masyarakat Kota Padangsidimpun Hutaimbaru, Wawancara di Depan Rumah Saudari Parida Irwani Pane di kecamatan padangsidimpun Hutaimbaru tepatnya di Palopat maria*, Minggu 07 Februari 2016.

<sup>114</sup>Sakti Sitompul, *Masyarakat Kota Padangsidimpun Hutaimbaru, Wawancara di depan rumah bapak Sakti Sitompul di kecamatan Padangsidimpun Hutaimbaru tepatnya di Desa Rodang*, Senin 08 Februari 2016.

Duma, Saudara Rori Siregar, Saudara Anton Siregar, Ibu Nur Halimah Hasibuan dan Bapak Hasan Basri Siregar.

Tetapi jika dilihat dari pihak Kasi Pelayanan dan Akta Catatan Sipil Tahun 2014 yaitu saudari Lysti Fatimah Siregar yang dapat diwawancarai beliau mengatakan:

Ada beberapa kesulitan yang kami dapatkan ketika melayani masyarakat pada waktu ingin mengurus dokumen-dokumen, yang mana kadang masyarakat yang tidak mengurus secara langsung sulit untuk dihubungi jika ada permasalahan pada berkasnya karena tidak meninggalkan nomor telepon, selain itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan dalam pengurusan berkas pencatatan sipil, sehingga pada saat ingin menjatuhkan berkas, berkasnya belum lengkap dan pada saat petugas menjelaskan kebanyakan masyarakat ngotot berkasnya harus masuk dan tidak menghiraukan perkataan petugas sehingga berkasnya tertahan dan tidak bisa diproses.<sup>115</sup>

Dari hasil wawancara peneliti ini dengan saudari Lysti selaku Kasi Pelayanan dan Akta Catatan Sipil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan peneliti dapat mengamati dari pernyataan beliau bahwa masih adanya masyarakat yang menguruskan dokumen-dokumen kependudukannya melalui calo atau orang lain, dan jika hal itu terjadi seharusnya para petugas tidak menerima jika bukan orang yang bersangkutan yang langsung untuk mengurus dokumen-dokumen Kependudukannya, selain itu peneliti juga mengambil kesimpulan bahwa dengan pernyataan beliau masih ada persyaratan-persyaratan yang belum lengkap yang mana seharusnya ketika masyarakat menguruskan sesuatu disana harus lewat perlengkapn berkas terlebih dahulu, jika berkas belum lengkap maka kiranya masyarakat melengkapi agar dapat diproses.

Jadi dari pernyataan itu bahwa ada berkas yang sudah masuk atau diterima tanpa melihat apakah persyaratannya sudah lengkap atau belum, bernyataan ini tidak jauh berbeda dengan pernyataan informan saudara sakiti sitompul sebelumnya.

---

<sup>115</sup>Lysti Fatimah Siregar, *Kasi Pelayanan dan Catatan Sipil, Wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan*, Kamis, 25 Februari 2016.

Akan tetapi tidak sepenuhnya apa yang dikatakan Kasi Pelayanan dan akta Pencatatan Sipil itu salah karena sudah diterapkannya peraturan di bagian Kasi masing-masing namun petugas yang ada dibagian pendaftaran yang kemungkinan kurang teliti akan hal tersebut, dan dapat diperbaiki agar masyarakat tidak terlalu berburuk sangka akan petugas pelayanan.

Beberapa faktor yang terkait dengan dimensi Keandalan (*reliability*) yang dipersepsi Masyarakat Islam masih memerlukan perbaikan, antara lain:

1. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan belum sepenuhnya melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dalam pengurusan dan pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini lebih disebabkan oleh para pegawai/petugas masih sering kelabakan untuk memenuhi pengurusan secara tepat waktu. Situasi dimaksud pada saat menjelang Pemilu, Pemilukada, Penerimaan CPNS, kebijakan tawaran Bantuan Studi dari pemerintah daerah, penyaluran BLT, dsb.
2. Masyarakat belum mendapat perlakuan yang sama dari petugas atau pegawai. Kebiasaan pemberian uang atau tip dari masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan menyebabkan masalah ini terjadi. Pegawai sering mendahulukan mereka yang memberi tip dari pada yang tidak memberikan sesuatu. Dalam hal ini masyarakat miskin yang sering menjadi korban. Kemudian, hubungan kekeluargaan, pertemanan, ataupun hubungan emosional antara pegawai dengan masyarakat kadang menyebabkan masalah ini menjadi semakin runyam.

### C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan Indikator kecepatan tanggapan, penerimaan atas saran dan kritik, kemudahan, dan pengetahuan yang memadai. Dari indikator atas saran dan kritik masyarakat Islam Kota Padangsidempuan menganggap bahwa pegawai bisa menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat kepada mereka. Namun sebaliknya, indikator

pengetahuan pegawai menunjukkan yang mengindikasikan bahwa pegawai dianggap tidak semua pegawai memiliki pengetahuan memadai mengenai bidang tugas dan bentuk layanan yang diberikan. Masyarakat berpersepsi pelayanan belum diimbangi dengan pengetahuan pegawai atau petugas yang memadai.

Selain itu, masyarakat menganggap mengenai indikator kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat, juga masih tergolong rendah. Masyarakat merasa belum mendapatkan kemudahan dalam pelayanan. Misalnya, jika masyarakat yang melakukan pengurusan masih mengalami ketidak lengkapan dokumen atau data, tidak semua pegawai mampu memberikan solusi atau membantu masyarakat agar mudah dalam hal pengurusan. Membiarkan masyarakat yang butuh layanan menunggu tanpa alasan yang jelas, juga dianggap sebagai akibat dari lambannya pegawai dalam memberikan layanan.

Profesional pegawai dalam memberikan pelayanan juga menjadi catatan tersendiri bagi Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan. Pegawai dinilai masih kurang responsif pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan oleh pegawai atau petugas. Pegawai yang melayani cenderung menunjukkan sikap yang kurang mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu. Permasalahan lainnya adalah biaya pembuatan yang mahal dan kesulitan bagi sebagian warga untuk memenuhinya. Akses dan koneksi komputer secara on-line ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang seringkali berjalan lambat pada siang hari, juga menjadi penyebab kelambatan dalam pelayanan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kota Padangsidempuan tepatnya Kecamatan Padangsidempuan Utara, dengan Ibu Murni Erniwati, beliau mengatakan:

Menurut saya salah satu yang menghambat kerja dari petugas di capil itu adalah petugasnya kurang respon dan terkadang yang jaga disana juga tidak tau siapa saja, kadang si A dan tiba-tiba 5 menit kemudian si A sudah tidak datang lagi kesana sudah berganti jadi si B, jadi masyarakat yang datang untuk mengurus apapun itu kesulitan untuk berkomunikasi, karena saya juga mengalami hal serupa, saya bilang kurang respon dan mungkin tidak ada piket yang jelas di loket untuk melayani masyarakat karena saya kan masyarakat yang tidak tau bagaimana prosedurnya, ya tentunya saya menanyakan sama mereka sebagai petugas diloket itu apa-apa saja persyaratan untuk membuat KK baru, karena waktu itu KK saya hilang, seharusnya mereka sebagai petugas atau pelayan itu harus tau apa-apa saja persyaratannya, ini tidak mereka Cuma bilang tanya sama ibu yang itu aja buk, yang jadi mereka tidak begitu merespon saya, dan menurut saya mereka terlalu sepele, karena tidak mungkin orang itu yang udah kerja disana tidak tau apa-apa saja persyaratan yang harus dilengkapi waktu mengurus, mustahil kali kan? Padahal itu udah tugas mereka dan gak dua atau tiga orang yang mengurus tapi se Kota Padangsidempuan ini loh dek.<sup>116</sup>

Senada dengan yang dijelaskan oleh Ibu Murni Erniwati, Saudari Mona Lisa Siregar juga mengatakan:

Yang saya alami waktu mengurus perbaikan KTP waktu itu kurang responnya petugas Loket pada masyarakat yang datang mengurus keperluan, apa karena di loket itu petugasnya TKS atau apa kan kurang tau juga, dan waktu itu juga petugas yang melayani saya menurut saya kurang ramah, tidak ada senyum tiap detik kesal aja pembawaan mukanya apa karena memang gitu muka aslinya saya juga kurang tau tapi seharusnya sebagai pelayan di umum harus selalu ramah dan mengumbar senyum dan kurang adanya sosialisasi, mungkin sosialisasi ada dilakukan tapi tidak merata disemua daerah di Kota Padangsidempuan.<sup>117</sup>

Senada dengan yang dipaparkan dua responden peneliti di atas masyarakat yang lain juga mengeluhkan hal yang lain yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, yang menyebutkan dan menjelaskan hal yang hampir sama dan mirip dari kecamatan Padangsidempuan Utara adalah Bapak Syahnan, Bapak

---

<sup>116</sup>Murni Erniwati, *Masyarakat Kota Padangsidempuan Utara, Wawancara Di Teras Rumah Ibu Murni Erniwati Kecamatan Padangsidempuan Utara di Jl. Sudirman, Jum'at 12 Februari 2016.*

<sup>117</sup>Mona Lisa Siregar, *Masyarakat Kota Padangsidempuan Utara, Wawancara Di Teras Rumah Ibu Mona Lisa Siregar Kecamatan Padangsidempuan Utara di Jl. Sudirman, Jum'at 12 Februari 2016.*

Syafran, Saudara Tondi Gunawan Harahap, bapak Syahril Harahap, selain itu masyarakat dari Padangsidempuan Hutaimbaru yang mengatakan hal yang sama adalah bapak Sakti Sitompul, bapak Eki Siregar, Saudari Parida Irwani Pane, Bapak Rizal, Bapak Indra Bungsu dan lain sebagainya.

#### D. Keyakinan (*Assurance*)

Untuk dimensi Keyakinan (*assurance*) dengan indikator ramah, sesuai harapan, budaya kerja, kualitas hasil, tanggung jawab, adil, sesuai ketentuan, dan kesanggupan. Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan menganggap masih kurangnya keramahan dan belum sesuai dengan harapan masyarakat Islam Kota padangsidempuan yang mana pelayanan yang diberikan oleh pegawai ataupun petugas ketika melayani masyarakat itu karena belum optimalnya kualitas pelayanan publik ditinjau dari dimensi keyakinan (*assurances*) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan disebabkan oleh:

1. Pelayanan yang diberikan petugas atau pegawai belum sesuai dengan budaya kerja, kurang disiplin, lemah dalam bekerjasama, kurang memiliki integritas, dsb.
2. Pegawai dalam bekerja belum berorientasi pada hasil yang baik, kualitas kerja, dan kepuasan penerima layanan.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Padangsidempuan yang tepatnya masyarakat di Kecamatan Padangsidempuan Utara, bapak Syahril Harahap, beliau mengatakan:

Kalau pemimpinnya di Kantor Capil ini tegas dan disegani pegawai pasti semua peraturan yang ada biarpun tidak 100% di patuhi pegawai setidaknya tidak merugikan masyarakat, dan kalo semua pegawainya datang tepat waktu kamipun masyarakat tidak akan banyak tuntutan pada orang itu/ petugasnya.<sup>118</sup>

---

<sup>118</sup>Syahril Harahap, *Masyarakat Kota Padangsidempuan Utara, Wawancara di Kedai Kopi Bapak Syahril Harahap Kecamatan Padangsidempuan Utara di Jl. Sudirman, Jum'at 12 Februari 2016.*

Sejalan dengan pernyataan dari bapak Syahril Harahap hasil wawancara dengan Ibu Masdalipah Pardede mengatakan:

Kalau pemimpinnya tepat waktu saja masuk ke kantor dan mengawasi pegawai yang datang udah tentu semua pegawai akan segan pada kadis ataupun sekretaris yang mempunyai jabatan tinggi di capil itu sendiri, pegawainya pun akan segan untuk datang terlambat, dan kamipun akan lebih mudah mencari dan menemui petugas yang ada diloket-loket pengurusan KTP, KK, dan Akte Lahir itu.<sup>119</sup>

Masih banyak masyarakat Kota Padangsidempuan yang menyakatakan hal yang serupa yang peneliti tidak memaparkan penjelasan dari masyarakat itu satu persatu, ada beberapa masyarakat juga yang menyebutkan kalau pemimpin tepat waktu datang ke kantor maka pegawai tidak akan berani untuk datang lebih lama lagi, keseganan pegawai juga pasti ada jika pemimpin ataupun Kadis datang diawal, yakni masyarakat yang menyebutkan penjelasan yang sama dengan bapak syahril Harahap dengan Ibu masdalipah pardede: bapak Sahnun Siregar, saudari Indah Suci Lestari, saudari mona Lisa Siregar, saudari Lesna Siregar, bapak Syafran Harahap, Zubaidah Simatupang, dan lain sebagainya.

#### E. Empati (*Empathy*)

Untuk dimensi empati (*empathy*) dengan indikator tingkat interaksi, keluwesan adaptasi, kemauan, dan gotong royong. Menurut persepsi masyarakat Islam Kota Padangsidempuan, indikator kemauan petugas untuk mendengarkan keluhan masyarakat dianggap baik dan masih dapat menerima keluhan dari masyarakat Kota Padangsidempuan walaupun tidak semua pegawai atau petugas menerima keluhan dari masyarakat. Namun sebaliknya, indikator kemauan untuk bekerjasama dan bergotong royong masyarakat Islam Kota Padangsidempuan menganggap pegawai atau petugas masih kurang dalam hal gotong royong untuk bekerjasama dalam hal melayani masyarakat di Kantor karena tidak semua pegawai ataupun petugas memiliki jiwa untuk bekerja sama melakukan pelayanan

---

<sup>119</sup>Masdalipah Pardede, *Masyarakat Kota Padangsidempuan Utara, Wawancara Di Teras Rumah Ibu Masdalipah Pardede Kecamatan Padangsidempuan Utara di Jl. Sudirman, Jum'at 12 Februari 2016.*

yang baik, ada juga peawai yang ingin mengurus dan menyelesaikan urusannya sendiri.

Menurut masyarakat Islam Kota Padangsidempuan, petugas belum memiliki sikap jiwa gotong royong, yang ditunjukkan oleh tidak adanya suasana kebersamaan, kerjasama dan saling membantu serta tidak adanya keinginan untuk memikirkan kepentingan dan tanggung jawab bersama. Para pegawai dianggap tidak memiliki kepekaan atau menunjukkan kepedulian terhadap pegawai lain yang memiliki permasalahan atau kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kaitan semua indikator tersebut dalam Islam jelas sekali kalau Islam juga mengajarkan setiap individu umatnya untuk tidak terlalu bermegah-megahan, memiliki tempat yang indah dan enak untuk di pandang mata dan Islam juga mengajarkan umatnya untuk tetap menjaga kebersihan yang dalam hal ini ada pada indikator dimensi bukti fisik. Selain itu jelas Islam juga mengajarkan umatnya untuk tepat waktu ketika berjanji, serta sederhana dalam hal apapun dan jangan berlebih-lebihan hal ini juga terlihat pada dimensi kehandalan. Sedangkan pada dimensi daya tanggap Islam juga mengajarkan setiap individu umatnya untuk menuntut ilmu agar memiliki pengetahuan yang memadai baik itu di dunia maupun di akhirat.

Tampak juga dari dimensi keyakinan Islam mengajarkan umatnya untuk selalu ramah dan murah akan senyuman, bertanggung jawab bila di berikan amanah, adil terhadap apapun dan dalam situasi apapun dan selalu budaya kerja yang baik di junjung tinggi ketika bekerja seperti dalam penelitian ini budaya kerja dalam melayani masyarakat Islam Kota Padangsidempuan. Tampak juga dari dimensi empati Islam juga mengajarkan dan mengharuskan setiap umatnya selalu membudayakan gotong royong agar apapun yang di inginkan dapat berjalan dengan lancar dan baik, Islam juga mengajarkan umatnya menumbuhkan rasa kemauan yang tinggi untuk menjadi individu yang lebih baik lagi dari hari ke hari.

## **B. Faktor–Faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014**

Strategi untuk meningkatkan kualitas Kinerja dalam pelayanan publik guna untuk memuaskan pelanggan itu sendiri yang tepatnya adalah masyarakat diperlukan desain proses ataupun mekanisme pelaksanaan kinerja secara tepat agar dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan hati masyarakat itu sendiri, ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja pelayanan umum itu sendiri. Ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan publik yakni struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial. Dan pada penelitian ini yang dimaksud pada bagian ini adalah faktor-faktor pendukungnya, yakni faktor sumber daya manusia dan faktor finansial.

Sesuai dengan hasil wawancara dengan masyarakat Kota Padangsidimpuan yang tepatnya masyarakat di Kecamatan Padangsidimpuan Utara, bapak Syahril Harahap, sebelumnya pada persepsi masyarakat Islam beliau juga mengatakan hal yang sama yakni:

Kalau pemimpinnya di Kantor Capil ini tegas dan disegani pegawai pasti semua peraturan yang ada biarpun tidak 100% di patuhi pegawai setidaknya tidak merugikan masyarakat, dan kalo semua pegawainya datang tepat waktu kamipun masyarakat tidak akan banyak tuntutan pada orang itu/ petugasnya.<sup>120</sup>

Sejalan dengan pernyataan dari bapak Syahril Harahap hasil wawancara dengan Ibu Masdalipah Pardede mengatakan:

Kalau pemimpinnya tepat waktu saja masuk ke kantor dan mengawasi pegawai yang datang udah tentu semua pegawai akan segan pada kadis ataupun sekretaris yang mempunyai jabatan tinggi di capil itu sendiri, pegawainya pun akan segan untuk datang terlambat, dan kamipun akan lebih mudah mencari dan menemui petugas yang ada diloket-loket pengurusan KTP, KK, dan Akte Lahir itu.<sup>121</sup>

---

<sup>120</sup>Syahril Harahap, *Masyarakat.*, Jum'at 12 Februari 2016.

<sup>121</sup>Masdalipah Pardede, *Masyarakat.*, Jum'at 12 Februari 2016.

Masih banyak masyarakat Kota Padangsidempuan yang menyatakan hal yang serupa yang peneliti tidak memaparkan penjelasan dari masyarakat itu satu persatu, ada beberapa masyarakat juga yang menyebutkan kalau pemimpin tepat waktu datang ke kantor maka pegawai tidak akan berani untuk datang lebih lama lagi, keseganan pegawai juga pasti ada jika pemimpin ataupun Kadis datang diawal, yakni masyarakat yang menyebutkan penjelasan yang sama dengan bapak syahril Harahap dengan Ibu masdalipah pardede: bapak Sahnun Siregar, saudari Indah Suci Lestari, saudari mona Lisa Siregar, saudari Lesna Siregar, bapak Syafran Harahap, Zubaidah Simatupang, dan lain sebagainya.

Dari beberapa masyarakat yang peneliti wawancarai, dapat peneliti simpulkan bahwa faktor sumber daya manusia/pemimpin yang mana pemimpin itu termasuk pada sumber daya manusia sangat mempengaruhi kinerja dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan publik di Kota Padangsidempuan.

Sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan, selain dari kedua faktor yang peneliti paparkan sebelumnya ada juga beberapa faktor Penentu keberhasilan dalam pelayanan umum yang dikemukakan, diantaranya:

1. Budaya Pelayanan
2. Kelembagaan
3. Peraturan-Peraturan Terkait, seperti Undang-Undang Pelayanan Publik.

Dari kelima faktor penentu Keberhasilan dalam pelayanan publik masih kurang memuaskan pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, dari kelima Faktor Keberhasilan diatas belum semua memuaskan Masyarakat Kota Padangsidempuan karena kelima faktor tersebut sangat mendukung keberhasilan suatu instansi ataupun suatu lembaga pemerintah. Kelima faktor tersebut harus saling dilengkapi agar semua pelayanan yang diharapkan pelanggan yang tepatnya itu adalah masyarakat dapat memuaskan masyarakat itu secara pasti dan tepat. Selain itu agar faktor-faktor penentu keberhasilan itu bisa diwujudkan secara nyata, dibutuhkan strategi pengembangan kualitas dalam pelayanan publik.

Ada beberapa Strategi pengembangan kualitas pelayanan publik yang dikemukakan dan Disarankan oleh Y.C.Yen dalam buku Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik oleh Surjadi, beberapa strategi pelaksanaan pelayanan publik yang dikemukakan:

1. Sederhanakan Birokrasi (*Cutting Red tape*), dengan Empat prinsip yaitu: Pelayanan harus cepat, pelayanan harus tepat, pelayanan harus akurat, dan pelayanan harus berkualitas
2. Mengutamakan kepentingan Masyarakat (*Putting Customers First*)
3. Pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan
4. Kembali ke fungsi dasar pemerintah.<sup>122</sup>

Keempat strategi pengembangan pelayanan umum ini dapat membantu memenuhi keberhasilan dalam pelayanan publik jika dilakukan dengan baik dan secara teratur dan tepat.

Dari semua faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut Islam sangat menganjurkan untuk setiap individu umat Islam memberikan suatu layanan sebaik-baik mungkin agar terciptanya kenyamanan antara si pemberi layanan dan sipenerima layanan, yang mana dalam Islam Pemimpin itu harus baik dalam hal apapun dan menjadi panutan dan suri tauladan bagi bawahannya ataupun stafnya. Dengan memilih pemimpin yang sesuai dengan kriteria-kriteria Islam pelayanan yang ada di setiap instansi pemerintahan akan berjalan dengan baik sesuai ajaran Islam, karena masyarakat yang ada di Kota Padangsidimpuan adalah mayoritas beragama Islam tidak salah jika pemimpin yang dipilih adalah pemimpin yang taat akan ajaran agama Islam juga.

Sedangkan dari faktor budaya pelayanan, Allah juga menyuruh setiap hambanya untuk memberikan setiap jasa ketika melayani sebaik-baik jasa karena pelayanan yang baik akan menyenangkan hati, dan ketika pelayanan juga adil tidak adanya diskriminatif terhadap masyarakat yang ingin berurusan maka hal itulah yang sebenarnya di inginkan oleh Islam.

---

<sup>122</sup>Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* (Bandung: Refika Aditama, 2009) h. 45.

Selain itu sikap-sikap kerja dalam Islam juga sudah di atur dalam agama yang mana bersikap jujur, adil, bertanggung jawab dan lain sebagainya karena Islam mewajibkan setiap umatnya untuk berkata jujur. Faktor sumber daya manusia, Islam juga menganjurkan setiap pemimpin harus mempunyai kualitas dalam bidangnya karena ini juga termasuk sumber daya manusia, seperti sebelumnya ada sikap yang harus di terapkan setiap individu muslim ketika bekerja karena dengan adanya etos kerja dalam diri setiap muslim instansi yang ingin merekrut tidak kecewa dengan kualitas yang di miliki Islam.

Faktor kelembagaan, setiap lembaga mempunyai peraturan sendiri dan undang-undang tersendiri, namun tidak ada salahnya jika kelembagaan itu di masukkan peraturan etos kerja yang harus miliki dari setiap staf diambil dari etos kerja dari muslim karena itu akan jadi lebih baik kedepannya, apalagi mayoritas masyarakat yang ada di Indonesia itu penganut agama Islam dan di Kota Padangsidimpuan pada khususnya.

### **C. Faktor-Faktor yang dapat menghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan dalam memberikan Pelayanan Publik periode 2014**

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Sedangkan faktor penghambat dari pelayanan publik itu yang paling utamanya adalah struktur organisasi itu sendiri, karena menurut peneliti ketika struktur organisasi itu tidak terorganisir dengan baik maka semua yang dikerjakan dan hasil dari pelayanan publik itu akan kurang memuaskan karena dari dasarnya saja sudah salah dan hasil yang didapat juga akan amburadul.

Dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kota Padangsidimpuan tepatnya Kecamatan Padangsidimpuan Utara, dengan Ibu Murni Erniwati,

sebelumnya juga sudah di paparkan pada bagian sebelumnya yakni beliau mengatakan:

Menurut saya salah satu yang menghambat kerja dari petugas di capil itu adalah petugasnya kurang respon dan terkadang yang jaga disana juga tidak tau siapa saja, kadang si A dan tiba-tiba 5 menit kemudian si A sudah tidak datang lagi kesana sudah berganti jadi si B, jadi masyarakat yang datang untuk mengurus apapun itu kesulitan untuk berkomunikasi, karena saya juga mengalami hal serupa, saya bilang kurang respon dan mungkin tidak ada piket yang jelas di loket untuk melayani masyarakat karena saya kan masyarakat yang tidak tau bagaimana prosedurnya, ya tentunya saya menanyakan sama mereka sebagai petugas diloket itu apa-apa saja persyaratan untuk membuat KK baru, karena waktu itu KK saya hilang, seharusnya mereka sebagai petugas atau pelayan itu harus tau apa-apa saja persyaratannya, ini tidak mereka Cuma bilang tanya sama ibu yang itu aja buk, yang jadi mereka tidak begitu merespon saya, dan menurut saya mereka terlalu sepele, karena tidak mungkin orang itu yang udah kerja disana tidak tau apa-apa saja persyaratan yang harus dilengkapi waktu mengurus, mustahil kali kan? Padahal itu udah tugas mereka dan gak dua atau tiga orang yang mengurus tapi se Kota Padangsidempuan ini loh dek.<sup>123</sup>

Senada dengan yang dijelaskan oleh Ibu Murni Erniwati, Saudari Mona Lisa Siregar juga mengatakan:

Yang saya alami waktu mengurus perbaikan KTP waktu itu kurang responnya petugas Loket pada masyarakat yang datang mengurus keperluan, apa karena di loket itu petugasnya TKS atau apa kan kurang tau juga, dan waktu itu juga petugas yang melayani saya menurut saya kurang ramah, tidak ada senyum tiap detik kesal aja pembawaan mukanya apa karena memang gitu muka aslinya saya juga kurang tau tapi seharusnya sebagai pelayan di umum harus selalu ramah dan mengumbar senyum dan kurang adanya sosialisasi, mungkin sosialisasi ada dilakukan tapi tidak merata disemua daerah di Kota Padangsidempuan.<sup>124</sup>

Senada dengan yang dipaparkan dua responden peneliti di atas masyarakat yang lain juga mengeluhkan hal yang lain yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, yang menyebutkan dan menjelaskan hal yang hampir sama dan mirip dari kecamatan Padangsidempuan Utara adalah Bapak Syahnan, Bapak

<sup>123</sup>Murni Erniwati, *Masyarakat*, Jum'at 12 Februari 2016.

<sup>124</sup>Mona Lisa Siregar, *Masyarakat Kota Padangsidempuan Utara, Wawancara Di Teras Rumah Ibu Mona Lisa Siregar Kecamatan Padangsidempuan Utara di Jl. Sudirman*, Jum'at 12 Februari 2016.

Syafran, Saudara Tondi Gunawan Harahap, bapak Syahril Harahap, selain itu masyarakat dari Padangsidempuan Hutaimbaru yang mengatakan hal yang sama adalah bapak Sakti Sitompul, bapak Eki Siregar, Saudari Parida Irwani Pane, Bapak Rizal, Bapak Indra Bungsu dan lain sebagainya.

Dari beberapa keluhan ataupun faktor menurut masyarakat Kota Padangsidempuan peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan masih tergolong kurang memuaskan dan masih membutuhkan peningkatan lebih lagi.

Selain itu ada beberapa kelemahan atau pun faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik itu jika di lihat dari pola penyelenggaraannya, yakni Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

- a. Kurang *responsive*: Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang *informative*: Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*: Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
- d. Kurang koordinasi: Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Birokratis: Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan.

- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat: Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien: berbagai persyaratan yang diperlukan (khususnya dalam pelayanan perijinan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Jika dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.

Jika dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Pelayanan publik tanpa struktur organisasi yang baik pula maka hasil yang didapat juga tidak akan pernah maksimal, karena dari dasarnya sudah tidak maksimal dan tidak bagus. Struktur organisasi dalam suatu lembaga itu adalah merupakan dasar dari suatu instansi maupun organisasi, jadi jika struktur organisasinya tidak bagus dann tidak baik maka hasilnya pun akan demikian. Jadi

struktur organisasi merupakan faktor penghambat yang banyak ditemui dalam lembaga maupun organisasi dalam suatu pelayanan pada masyarakat.

**D. Solusi yang diberikan Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan untuk memajukan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan pada Tahun selanjutnya**

Solusi-solusi yang di sebutkan oleh Masyarakat Islam mungkin dapat membantu memperbaiki Kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan agar lebih baik kedepannya, karena menurut masyarakat Islam Kota Padangsidempuan, dengan adanya solusi yang diberikan oleh masyarakat akan lebih bisa meningkatkan birokrasi pemerintah pada pelayanan publik, khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dan juga bisa dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme Pegawai Negeri Sipil antara lain dengan pendidikan, adanya pelatihan, pengalaman dan adanya motivasi kerja yang tinggi bagi aparatur yaitu aparat pegawai negeri sipil ataupun petugas yang ada di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan. Solusi yang diberikan yaitu berupa:

1. Pendidikan

Pemberian pendidikan bagi para pegawai dan petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota padangsidempuan sangat di harapkan oleh masyarakat Islam Kota Padangsidempuan agar mereka dapat melaksanakan perannya dengan baik dengan tidak mengecewakan masyarakat. Mereka diberikan petunjuk-petunjuk yang seharusnya mereka lakukan kemudian memberikan pendidikan mental agar secara baik dan jujur melaksanakan tugasnya sebagai pegawai ataupun petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pdangsidempuan, karena merekalah yang akan melayani masyarakat sesuai dengan peraturan yang ada.

Islam juga tidak kuno dalam hal pendidikan, justru Islam mengharuskan umatnya untuk terus menuntut ilmu, karena dengan menuntut ilmu kualitas diri dan bekal yang akan di bawa ke akhirat dengan ilmu semakin banyak, baik itu

ilmu umum atau ilmu-ilmu dunia maupun ilmu akhirat atau ilmu agama, karena Allah juga menyuruh setiap umatnya untuk mencari bekal untuk hidup di dunia dan akhirat.

## 2. Pelatihan

Pelatihan menurut masyarakat Kota Padangsidempuan yang mayoritasnya adalah beragama Islam disini diperlukan, karena tanpa adanya pelatihan tentunya aparatur pemerintah baik itu pegawai negeri sipil atau pun honorer di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan akan kesulitan melaksanakan tugasnya. Mereka diberikan waktu untuk melaksanakan pelatihan dan praktek sesuai dengan pendidikan yang telah mereka dapatkan sebelumnya.

Dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada setiap individu petugas dari tiap-tiap instansi pemerintahan maka kualitas yang akan didapat semakin baik lagi, karena Islam juga menganjurkan untuk selalu belajar dan belajar ataupun menuntut ilmu.

## 3. Pengalaman

Pengalaman merupakan guru terbaik. Itu adalah salah satu ungkapan yang disebut oleh masyarakat Kota Padangsidempuan, karena menurut masyarakat Islam hal tersebut merupakan ungkapan pepatah yang bisa dilakukan untuk peningkatan kinerja Pegawai ataupun petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan. Karena Pegawai ataupun petugas yang memiliki pengalaman yang lebih banyak, seharusnya ditempatkan sesuai dengan kemampuannya. Sehingga dia bisa memimpin para bawahan yang belum berpengalaman untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan menghindari praktek KKN yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat Kota Padangsidempuan umumnya dan masyarakat yang beragama Islam khususnya. Masalah menghindari KKN ini memang sulit dilakukan apabila tidak ada kesadaran dari masing-masing individu. Hal itu bisa ditekan dengan memberlakukan sanksi yang seberat-beratnya dari pemerintah agar semua aparatur dan lapisan masyarakat enggan melakukan KKN.

#### 4. Motivasi Kerja

Menurut masyarakat Islam motivasi kerja sangat diperlukan bagi para pegawai ataupun petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan. Setelah mendapatkan pendidikan, pelatihan dan banyak pengalaman. Masih ada dari sisi manusia yang perlu untuk mendapatkan dorongan agar mereka semangat bekerja. Berikan dorongan kepada mereka agar

Melaksanakan pekerjaan mereka secara professional. Tanamkan kebanggaan atau kepuasan kerja apabila mereka melaksanakan pekerjaan dengan baik atau kalau perlu berikan penghargaan bagi mereka yang berprestasi. Dengan begitu mereka akan mencoba untuk bekerja sebaik mungkin dan meningkatkan pelayanan publik, demi terciptanya tenaga pegawai ataupun petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan yang professional dan berkualitas.

Karena dengan adanya motivasi kerja yang baik akan mendapatkan pelayanan publik yang baik, karena dalam bekerja harus memiliki motivasi agar pekerjaan mencapai hasil yang memuaskan. Motivasi Kerja Sejati Untuk mengetahui motivasi kerja dalam Islam, perlu dipahami terlebih dahulu fungsi dan kedudukan bekerja. Mencari nafkah dalam Islam adalah sebuah kewajiban. Islam adalah agama fitrah, yang sesuai dengan kebutuhan manusia, diantaranya kebutuhan fisik. Sedangkan untuk mengetahui motivasi kerja dalam Islam, kita perlu memahami terlebih dahulu fungsi dan kedudukan bekerja. Mencari nafkah dalam Islam adalah sebuah kewajiban. Islam adalah agama fitrah, yang sesuai dengan kebutuhan manusia, diantaranya kebutuhan fisik. salah satu cara memenuhi kebutuhan fisik itu ialah dengan bekerja.

Motivasi kerja dalam Islam itu adalah untuk mencari nafkah yang merupakan bagian dari ibadah. Motivasi kerja dalam Islam bukanlah untuk untuk status, apa lagi untuk mengejar kekayaan dengan segala cara. Tapi untuk beribadah. Bekerja untuk mencari nafkah adalah hal yang istimewa dalam pandangan Islam. Bekerja dalam pandangan Islam bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan hidup, tetapi juga merupakan suatu kewajiban agama, sehingga perlu

diperhatikan cara dan proses kerja yang akan membawa konsekuensinya terhadap hasil.<sup>125</sup> Itu lah salah satu motivasi yang diberikan oleh islam pada umatnya.

Ada 4 solusi yang ditawarkan oleh masyarakat Islam Kota Padangsidempuan untuk meningkatkan kinerja para pegawai dan petugas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan agar pelayanan yang diberikan oleh para pegawai ataupun petugas dapat memuaskan hati masyarakat pada umumnya dan masyarakat Islam pada khususnya, karena informan penelitian juga ada sebagian yang menyebutkan solusi yang menyangkut pada pemberian motivasi bekerja secara Islami, karena mayoritas pegawai ataupun petugas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Itu beragama Islam, jadi menurut masyarakat tidak salah kalau pelayanan dan motivasi kerja yang di berikan kepada pegawai ataupun petugas secara Islami, bisa saja itu akan lebih membuat pelayanan publik itu lebih baik kedepannya.

Selain itu tuntutan masyarakat juga pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat lagi dari tahun ke tahun. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Ada yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

### **1. Penetapan Standar Pelayanan.**

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

---

<sup>125</sup>Enizar, *Hadis Ekonomi* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), h. 8.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan serta distribusinya beban tugas pelayanan yang akan ditanganinya.

## **2. Pengembangan *Standard Operating Procedures* (SOP).**

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya SOP, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten. Di samping itu SOP juga bermanfaat dalam hal:

- a. Untuk memastikan bahwa proses dapat berjalan *uninterrupted*. Jika terjadi hal-hal tertentu, misalkan petugas yang diberi tugas menangani satu proses tertentu berhalangan hadir, maka petugas lain dapat menggantikannya. Oleh karena itu, proses pelayanan dapat berjalan terus
- b. Untuk memastikan bahwa pelayanan perijinan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku
- c. Memberikan informasi yang akurat ketika dilakukan penelusuran terhadap kesalahan prosedur jika terjadi penyimpangan dalam pelayanan
- d. Memberikan informasi yang akurat ketika akan dilakukan perubahan-perubahan tertentu dalam prosedur pelayanan
- e. Memberikan informasi yang akurat dalam rangka pengendalian pelayanan
- f. Memberikan informasi yang jelas mengenai tugas dan kewenangan yang akan diserahkan kepada petugas tertentu yang akan menangani satu proses pelayanan tertentu. Atau dengan kata lain, bahwa semua

petugas yang terlibat dalam proses pelayanan memiliki uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas.<sup>126</sup>

### **3. Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.**

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

### **4. Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.**

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan;

Sedangkan dari sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik. Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara *private* untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; *franchising*, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum.

Dalam banyak hal pemerintah juga dapat melakukan privatisasi. Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga perlu didukung adanya restrukturisasi birokrasi, yang akan memangkas berbagai kompleksitas pelayanan

---

<sup>126</sup> Lembaga Administrasi Negara, *Standar*, h. 103.

publik menjadi lebih sederhana. Birokrasi yang kompleks menjadi ladang bagi tumbuhnya KKN dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dari beberapa solusi yang peneliti paparkan di atas, solusi yang di berikan oleh masyarakat Kota Padangsidempuan juga bervariasi dan setidaknya masih ada beberapa yang senada dengan pemaparan diatas, berikut solusi-solusi yang diberikan masyarakat kota padangsidempuan yang kebanyakan masyarakat yang peneliti wawancarai mengatakan hal yang serupa, sehingga peneliti merangkum semua solusi-solusi yang dipaparkan oleh para informan guna untuk kemajuan pelayanan publik di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan:

1. Jika masih ada sebahagian masyarakat yang membayar ketika mengurus KK, KTP dan Akta Kelahiran mohon dihilangkan dan tidak dipungut biaya lagi tetapi kalau memang ada pungutan yang harus dibayar atau ada biaya administrasi semua biaya diminta kepada Masyarakat Kota Padangsidempuan yang mengurus Ke Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, jangan ada yang tidak membayar biaya administrasi dan ada yang membayar. Semuanya seharusnya merata
2. Keramahan dan petugas diloket dan semua pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan masih perlu ditingkatkan lagi.
3. Pelayanan yang masih jauh dari harapan masyarakat supaya diperbaiki menjadi lebih ideal.
4. Lama menunggu selesainya berkas-berkas yang di urus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan diharapkan masyarakat selesainya tepat waktu.
5. Respon petugas ketika masyarakat mengurus apapun lebih ditingkatkan lagi.

Dari kelima solusi yang diberikan masyarakat Kota Padangsidempuan mudah-mudahan dapat terealisasikan dengan baik, karena harapan masyarakat semua jenis layanan terlaksana dengan baik sesuai harapan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Analisis**

Dari hasil penelitian ini, peneliti dapat menganalisis kalau persepsi masyarakat terhadap kinerja yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dilihat dari 5 dimensi dan beberapa indikator sesuai dengan dimensinya yakni dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati dan dari kelima dimensi ini peneliti dapat menganalisis bahwa persepsi masyarakat Islam Kota Padangsidempuan terhadap kinerja dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota padangsidempuan dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014 itu benar-benar masih memerlukan perbaikan, agar kedepannya pelayanan publik yang ada di setiap daerah di Indonesia terutama di daerah Kota Padangsidempuan dan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan pada khususnya bisa lebih baik lagi dari tahun ke tahun, dan lebih diperhatikan oleh pemerintah lagi agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti adanya pungutan-pungutan liar, karena dalam undang-undang penyelenggaraan administrasi kependudukan yang diamanatkan dalam undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya ataupun gratis. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Padangsidempuan lagi agar lebih di tingkatkan dan faktor penghambat yang sudah ada lebih bisa di minimalisir lagi, untuk menciptakan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat.

Jika dilihat dari persepsi masyarakat Kota Padangsidempuan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Periode 2014 tidak sesuai dengan perubahan kebijakan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa kepengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya (Gratis) tapi bertolak belakang yang dialami oleh sebahagian masyarakat Kota Padangsidempuan, mereka malah membayar

dana atau biaya yang dikatakan biaya suka rela tetapi ditentuka berapa yang harus dibayar.

Jika di analisis dari perspektif Islam, cara kerja dari pegawai ataupun petugas yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan itu masih jauh dari nilai-nilai Islami, seperti para pegawai dan petugas yang ada di Kantor tersebut belum banyak yang mempunyai ciri-ciri sebagai pegawai ataupun pekerja yang sudah ada dalam islam yang mana ciri-ciri dari Islam dalam bekerja itu ada 25 yakni: Mereka kecanduan terhadap waktu (Menyusun tujuan, realisasi, kerja, evaluasi), Hidup berhemat dan efisien, Ikhlas, Jujur, Memiliki komitmen (Tekad dan keyakinan, tidak mudah menyerah), Istiqomah, Berdisiplin (berhati-hati dan tanggungjawab dalam kerja), Konsekuen dan berani menghadapi tantangan, Memiliki sikap percaya diri, Kreatif, Bertanggung jawab (kerja sebagai amanah), Mereka bahagia karena melayani/ menolong, Memiliki harga diri, Memiliki jiwa kepemimpinan, Berorientasi ke masa depan, Memiliki jiwa wiraswasta, Memiliki insting bertanding, Mandiri (Independent), Kecanduan belajar dan haus mencari ilmu, Memiliki semangat perantauan, Memperhatikan kesehatan dan gizi, Tangguh dan pantang menyerah, Berorientasi pada produktivitas, Memperkaya jaringan silaturahmi, Memiliki semangat perubahan.

Dari ke 25 ciri-ciri tersebut pegawai ataupun petugas belum mempunyai ciri-ciri yang sudah ada dalam agamanya sendiri yakni agama Islam, mayoritas pegawai ataupun petugas yang ada di kantor tersebut adalah masyarakat yang beragama Islam, sudah seharusnya sebagai Muslim mempunyai ke 25 ciri-ciri tersebut. Jarang sekali di dapati petugas atau pun pegawai di kantor dinas tersebut melakukan itu dengn sepenuh hati.

## **B. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan Persepsi Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2015 dapat diambil Kesimpulan sebagai Berikut:

1. Persepsi Masyarakat Islam Kota Padangsidempuan Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014 masih kurang memuaskan dan masih jauh dari harapan Masyarakat Kota Padangsidempuan, terutama Masyarakat Islam yang berdomisili di Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kecamatan Padangsidempuan Selatan dan Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru. Selain itu jika dilihat dari sudut Dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, keyakinan dan empati pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Islam juga masih tergolong rendah. Dan jika dikaitkan juga dengan Islam pelayanan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan juga masih jauh dari harapan masyarakat Islam yang berdomisili di Kota Padangsidempuan.
2. Faktor-Faktor yang dapat mempengaruhi Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014 adalah faktor sumber daya Manusi dan faktor finansial, selain itu ada juga yang mengemukakan hal yang berbeda tetapi ada juga yang sama yakni: faktor Kepemimpinan, Faktor Sumber daya, Faktor Budaya Pelayanan, Faktor Kelembagaan dan Faktor Peraturan-Peraturan terkait, dari Kelima ini yang dijelaskan dari responden Penelitian yang paling pokok adalah faktor sumber daya manusia atau Kepemimpinan dan Ketepatan waktu dari petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan itu sendiri. Dan dari semua faktor yang mempengaruhi pelayanan publik ini Islam menganjurkan pelayanan baik itu berupa jasa maupun barangb harus dapat menyenangkan hati dari penerima layanan.

3. Faktor-Faktor yang dapat menghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam Memberikan Pelayanan Publik Tahun 2014 adalah faktor struktur organisasi dan ada juga yang mengemukakan faktor penghambat dalam pelayanan publik antara lain: Kurang Responnya Petugas yang bekerja di loket kepada Masyarakat yang membutuhkan informasi dan petugas serta pegawai itu terkesan sepele pada tugas yang diberikan serta kurangnya Keramahan dari Pegawai dan petugas ketika berkomunikasi dengan masyarakat.
4. Solusi yang diberikan Masyarakat Islam untuk memajukan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan Tahun selanjutnya, solusi yang diberikan masyarakat itu berupa solusi pemberian pendidikan bagi para Pegawai ataupun petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan yang masyarakat Islam mengharapkan agar pegawai ataupun petugas dapat melaksanakan perannya dengan baik agar tidak mengecewakan masyarakat, pemberian Pelatihan kepada para pegawai ataupun petugas, karena tanpa adanya pelatihan tentunya aparatur pemerintah seperti pegawai ataupun petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan akan kesulitan melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik bagi masyarakat di Kota Padangsidempuan, pengalaman Pegawai ataupun petugas Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan yang memiliki pengalaman yang lebih banyak, seharusnya ditempatkan sesuai dengan kemampuannya. Sehingga dia bisa memimpin para bawahan yang belum berpengalaman untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan solusi yang terakhir adalah pemberian motivasi kepada Pegawai ataupun petugas, karena dengan adanya motivasi untuk meningkatkan kinerja masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang diberikan lebih baik lagi dari tahun ke tahun. Dalam Islam dengan adanya pendidikan, pelatihan, pengalaman dan juga motivasi kerja akan menciptakan pelayan masyarakat yang berilmu, berakhlak dan adil.

### **C. Saran-Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran guna meningkatkan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan Pelayanan Publik Periode 2014, antara lain:

1. Diharapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan untuk lebih mengevaluasi tanggapan atau pandangan masyarakat Islam terkait dengan Persepsi Masyarakat Islam Terhadap Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dalam memberikan pelayanan Publik Tahun 2014, karena semakin baik persepsi masyarakat atau tanggapan dari masyarakat yang dievaluasi maka pelayanan pegawainya pun akan menjadi semakin baik.
2. Diharapkan pegawai dan petugas pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan lebih dapat meningkatkan pelayanan terutama dalam pemberian pelayanan Publik dalam pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), dalam pengurusan Kartu keluarga (KK) dan dalam Pengurusan Akte Kelahiran khususnya dapat lebih memperhatikan dalam segi pemberian daya tanggap dan jaminan kepada masyarakat dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), KK dan akte Kelahiran khususnya pada pegawai yang berada di bidang pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), KK dan Akte Kelahiran dapat bekerja lebih baik lagi untuk terciptanya suatu kepuasan bagi masyarakat.
3. Diharapkan kepada pimpinan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan dapat memperhatikan pegawainya dalam bekerja sehingga pegawai bekerja dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), KK dan Akte Kelahiran.

Serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penempatan papan petunjuk menuju bagian administrasi hendaknya ditempatkan dilokasi yang strategis dan jelas.
2. Perlu membuat papan informasi yang memuat syarat administratif yang lebih jelas dan penambahan pegawai khusus bagian informasi, agar masyarakat lebih tertib dalam administrasi pendaftaran.
3. Perlu penataan ruang yang lebih memberikan kesan tidak terlalu sempit, sehingga menambah nilai keindahan dari kantor tersebut.
4. Perlu adanya peningkatan sarana yang dapat membuat waktu penyelesaian pelayanan lebih efisien, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang baik.
5. Perlu adanya pembaruan situs *web* agar masyarakat mudah mengakses informasi secara *on line*.

Dengan adanya saran-saran dari peneliti dan masyarakat pada Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan lebih bisa di tingkatkan lagi dalam hal pelayanan publik di kantor dinas tersebut, agar masyarakat dapat menerima pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan juga sesuai harapan dari masyarakat Islam juga, karena dalam Islam jika memberikan pelayanan hendaklah memberikan pelayanan sebaik-baik pelayanan, karena itu akan dapat membahagiakan orang yang dilayani karena Allah juga mengharapkan yang baik-baik dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh setiap umatnya di muka bumi ini.