

# Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

RAJA ILYAS AMAN, ADIANTO,  
ENDANG SULISTIANINGSIH, DAN ZULKARNAINI

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293  
*e-mail: arnain\_99@yahoo.com*

**Abstract: Comparative of Quality Service Population Administration.** The purpose of this study to determine and analyze the quality of administrative service population ratio between System Manual and System Siak Online in District Sukajadi Pekanbaru City. This study uses quantitative methods through the deployment questionnaire. Once data is collected, the data were grouped and tabulated according to the type and range of data about the phenomena related to the comparative of population quality administrative services. The results showed the population of administrative services with Systems Siak Online is much better than System Manual.

**Abstrak: Perbandingan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan antara Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuisioner. Setelah data tersebut terkumpul, data tersebut dikelompokkan dan ditabulasikan menurut jenis dan macam data tentang fenomena yang berhubungan dengan perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* jauh lebih baik dari Sistem Manual.

**Kata Kunci:** administrasi kependudukan, kualitas pelayanan, Sistem Siak *Online*, Sistem Manual

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan otonomi daerah memungkinkan seluruh pemerintahan daerah untuk segera mengelola sistem pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan atas kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada birokrasi, eksekutif, legislatif dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karenanya untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga jika telah dilaksanakan akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat. Selain itu juga hal ini akan menjadi suatu ukuran pelayanan publik terhadap kinerja yang dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Pemerintah Kota Pekanbaru sangat menyadari pentingnya pelayanan yang berkualitas terutama yang berkenaan dengan administrasi

kependudukan. Maka sebagai bentuk implementasinya diterbitkanlah Perda No. 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Isi dari Perda ini adalah perubahan sistem pelayanan dari Sistem Manual kepada Sistem Siak *Online*. Dengan adanya Perda ini perubahan sistem pelayanan terhadap kinerja birokrasi publik diharapkan lebih terlihat nyata dan bermanfaat guna.

Walaupun demikian, tuntutan dan keluhan tetap datang dari para masyarakat sebagai objek pelayanan, dimana dengan pengurusan KTP menggunakan Sistem Siak *Online* masyarakat harus disibukkan dengan berbagai prosedur yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Sebab sebelum menggunakan Sistem Siak *Online* pengurusan KTP lebih mudah. Di mana KTP penduduk bisa selesai dalam 1, 2 atau 3 hari kerja saja, namun menggunakan Sistem Siak *Online* penyelesaiannya menjadi 14 hari kerja. Kondisi ini dikarenakan pada saat ini pengurusan

KTP menggunakan Sistem Siak *Online* yang lebih banyak prosedur, rumit, panjang dan memakan waktu yang lama. Tetapi tujuan pemerintah dalam menerapkan Sistem Siak *Online* adalah untuk melakukan penertiban administrasi kependudukan di wilayahnya, sehingga dengan terwujudnya ketertiban administrasi akan lebih mudah bagi pemerintah untuk melakukan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Perubahan sistem pelayanan dari Sistem Manual kepada Sistem Siak *Online* ternyata belum mengurangi keluhan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat. Masyarakat menilai dilakukannya perubahan Sistem Manual kepada Sistem Siak *Online* bukan menjadikan pelayanan publik lebih efektif, tetapi menyebabkan kerumitan dan kesulitan masyarakat dalam mengurusnya. Dimana masyarakat lebih sering mengalami pelayanan yang berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Apalagi dengan menggunakan Sistem Siak *Online* masyarakat harus melalui prosedur yang panjang dan rumit untuk dapat menyelesaikan pelayanan publiknya.

Penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan publik bersifat kompleks dan sulit dilakukan, dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang. Walaupun sulit bukan berarti kualitas jasa atau pelayanan publik tersebut tidak dapat diukur. Saat ini kriteria pokok penilaian terhadap kualitas jasa atau pelayanan masyarakat secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh para pakar. Tjiptono (2006) mengemukakan lima dimensi pokok untuk menilai kualitas jasa atau pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji yang tencerminkan dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1997) yang menyatakan bahwa, "Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara

janji dan percaya". Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Untuk itu efektivitas pelayanan masyarakat tidaklah dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan internal melainkan untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh produk layanan dan pemerintah (Barata, 2004).

Agar tercipta kualitas layanan yang optimal dibutuhkan seorang pimpinan yang memiliki orientasi dan komitmen terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Orientasi dan komitmen terhadap pelayanan sangat diperlukan dalam mendukung upaya pemerintah untuk mencapai misinya yakni memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat yang menerima pelayanan (Moenir, 1992). Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik seringkali tidak terpenuhi oleh pihak pemberi pelayanan. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan terdapat beberapa kesenjangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

## METODE

Pengumpulan data primer maupun data sekunder menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuisioner. Setelah data terkumpul, data tersebut dikelompokkan dan ditabulasikan menurut jenis dan macam data. Hal ini digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan (*explanatory*) tentang fenomena yang berhubungan dengan perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Adapun

yang menjadi alasan pemilihan metode kuantitatif adalah keinginan untuk menganalisis serta mengenal masalah dan mendapat pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung, melakukan verifikasi untuk kemudian didapat hasil guna pembuatan rencana pada masa yang akan datang. Melalui kuisisioner diharapkan hasil penelitian dapat mengungkapkan bagaimana perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual.

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian tentang perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual. Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat pelayanan dan pemerintah sebagai pelaksana pelayanan, teknik pengambilan sampel menggunakan sampling acak (*simple random sampling*) untuk menemukan sumber informasi yang paling tepat dalam memberikan tanggapan tentang perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

## HASIL

Penelitian ini awalnya membahas tentang perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan antara Sistem Siak *Online*, Sistem Manual, dengan Sistem Elektronik – KTP (E-KTP). Namun dari informasi awal yang diperoleh bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan Sistem E-KTP tertunda pelaksanaannya disebabkan oleh kendala teknis, yaitu keterbatasan jaringan listrik yang tidak mampu untuk mengaktifkan E-KTP. Kendala inilah yang membuat pelaksanaan E-KTP belum berjalan dengan baik. Oleh karenanya, penelitian ini akhirnya berfokus kepada studi perbandingan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Sistem Manual dan Sistem Siak *Online*.

## *Reability*

Pelayanan administrasi yang baik dapat dilihat dari kemampuan aparatur untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, yaitu dengan memperhitungkan ketepatan waktu, keadilan dan ketelitian. Berdasarkan hasil penelitian untuk ketepatan waktu pelayanan dari 20 responden, sebanyak 13 orang atau 65 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik hanya 8 orang atau 40 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa ketepatan waktu pelayanan pada Sistem Siak *Online* jauh lebih baik daripada Sistem Manual.

Untuk indikator keadilan pelayanan sebanyak 15 orang atau 75 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik hanya 14 orang atau 70 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa keadilan pelayanan pada sistem Siak *Online* sedikit lebih baik daripada Sistem Manual. Sementara untuk ketelitian layanan sebanyak 18 orang atau 90 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik hanya 14 orang atau 70 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa ketelitian pelayanan pada Sistem Siak *Online* jauh lebih baik daripada Sistem Manual.

## *Responsiveness*

Pelayanan administrasi yang baik dapat dilihat dari kesediaan aparatur untuk membantu masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang diinginkan masyarakat dengan memiliki daya tanggap, kemampuan berkomunikasi, dan pemberian informasi yang memadai. Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator daya tanggap pelayanan dari 20 responden sebanyak 13 orang atau 65 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 13

orang atau 65 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa daya tanggap pelayanan pada Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual.

Untuk indikator kemampuan berkomunikasi sebanyak 16 orang atau 80 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 16 orang atau 80 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa kemampuan berkomunikasi aparatur pada Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual. Sementara dari indikator pemberian informasi yang memadai sebanyak 14 orang atau 70 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 16 orang atau 70 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa pemberian informasi pada Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual.

### ***Assurance***

Pelayanan administrasi yang baik dapat dilihat dari pengetahuan dan rasa hormat aparatur dan kemampuan untuk menumbuhkan rasa saling percaya mereka dengan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator kemampuan dan pengetahuan dari 20 responden sebanyak 16 orang atau 80 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 16 orang atau 80 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa kemampuan dan pengetahuan pelayanan pada Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual.

Untuk indikator keahlian melayani sebanyak 14 orang atau 70 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik 15 orang atau 75 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa keahlian melayani

aparatur pada Sistem Siak *Online* sedikit lebih buruk daripada Sistem Manual. Sementara untuk indikator kejelasan biaya sebanyak 17 orang atau 85 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik hanya 15 orang atau 75 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa kejelasan biaya pelayanan pada Sistem Siak *Online* jauh lebih baik daripada Sistem Manual.

### ***Emphaty***

Pelayanan administrasi yang baik dapat dilihat dari sikap peduli berupa perhatian khusus terhadap pelanggan sikap ramah tamah, tidak menggerutu, dan penampilan. Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator sikap ramah tamah aparatur dari 20 responden sebanyak 14 orang atau 70 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 14 orang atau 70 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa sikap ramah tamah pelayanan pada Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual.

Untuk indikator tidak menggerutu sebanyak 15 orang atau 70 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 15 orang atau 75 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa sikap tidak menggerutu pelayanan pada Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual. Sementara dari indikator penampilan, sebanyak 19 orang atau 95 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 19 orang atau 95 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa penampilan pelayanan pada Sistem Siak *Online* sama sangat baiknya dengan Sistem Manual.

### **Tangibles**

Pelayanan administrasi yang baik dapat dilihat dari penampilan dan fasilitas fisik, serta materi komunikasi oleh aparat kepada pelanggannya berupa papan petunjuk pelayanan, ruang tunggu disediakan, dan areal parkir yang disediakan. Berdasarkan hasil penelitian untuk indikator papan petunjuk pelayanan dari 20 responden sebanyak 19 orang atau 95 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 19 orang atau 95 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa papan petunjuk pelayanan pada Sistem Siak *Online* sama sangat baiknya dengan Sistem Manual.

Untuk indikator ketersediaan ruang tunggu sebanyak 18 orang atau 90 % menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 18 orang atau 90 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa ketersediaan ruang tunggu pada Sistem Siak *Online* sama sangat baiknya dengan Sistem Manual. Sementara indikator ketersediaan areal parkir seluruh responden (100 %) menyatakan pelayanan Sistem Siak *Online* berada dalam kategori baik, sedangkan responden yang menyatakan pelayanan Sistem Manual berada dalam kategori baik sama jumlahnya, yakni 20 orang atau 100 %. Secara umum ini menggambarkan bahwa ketersediaan areal parkir pada Sistem Siak *Online* sama sangat baiknya dengan Sistem Manual.

## **PEMBAHASAN**

### **Realibility**

Pelayanan dengan menggunakan Sistem Siak *Online* jauh lebih tepat waktu daripada dengan menggunakan Sistem Manual. Sebab saat ini pelayanan Sistem Siak *Online* yang dikembangkan oleh pemerintah sudah lebih baik dari awal-awal pelaksanaannya. Kondisi ini tentunya tidak terlepas dari semakin ber-

tambahnya kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apalagi masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan memiliki kelengkapan persyaratan yang sudah ditetapkan, maka pelayanan yang diberikan juga akan semakin tepat waktu. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan dengan Sistem Siak *Online* yang semakin membaik mulai memupuskan anggapan bahwa pelayanan Sistem Manual yang dulu pernah dilakukan masih belum begitu baik dibandingkan dengan Sistem Siak *Online* dalam hal ketepatan waktu pelaksanaannya.

Pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* masih jauh lebih bisa berlaku adil kepada masyarakat yang mengurusnya dibandingkan dengan Sistem Manual. Karena pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* lebih mengutamakan kepada ketepatan waktu pelaksanaannya, asal persyaratan yang diajukan memiliki kelengkapan. Kondisi ini memberikan isyarat bahwa pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* akan diproses apabila persyaratan yang ditetapkan sudah terpenuhi. Dibandingkan dengan Sistem Manual dulunya, pelayanan administrasi kependudukan akan berjalan cepat apabila masyarakat memiliki koneksi dengan aparatur pemberi pelayanan. Tapi sebaliknya apabila tidak memiliki koneksi, maka pelayanan yang diinginkan akan kurang berjalan lancar.

Ketelitian pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* jauh lebih baik dengan Sistem Manual. Kondisi ini disebabkan pelayanan administrasi kependudukan Sistem Siak *Online* dikerjakan secara sistem dan program yang telah dipersiapkan. Artinya seluruh data kependudukan masyarakat telah di *input* terlebih dahulu untuk disimpan setelah itu baru dicetak berdasarkan format Sistem Siak *Online* yang sudah disediakan. Sehingga proses awal *input-an* data yang dilakukan sangat diharapkan ketelitian aparatur dalam memasukan identitas kependudukan masyarakat. Apabila dibandingkan dengan Sistem Manual bahwa proses memasukan data dilakukan secara manual

dengan menulisnya langsung di dalam blangko administrasi kependudukan yang sudah disediakan. Apabila terjadi kesalahan dalam penulisan identitas pada blangko, maka akan dibuat ulang, namun dalam Sistem Siak *Online* apabila ditemukan kesalahan dalam identitas maka akan dapat dengan segera diperbaiki karena data kependudukan masyarakat masih tersimpan di dalam system.

Berdasarkan tiga sub indikator yang diteliti untuk menilai *reability* dalam kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* jauh lebih baik dari Sistem Manual. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* yang dikembangkan oleh pemerintah telah memenuhi keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang memuaskan. Selain itu juga hasil ini menghapuskan keraguan masyarakat akan kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online*.

### ***Responsiveness***

Daya tanggap yang dimiliki oleh aparat pelaksana pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual. Artinya respon aparat pemberi pelayanan sudah tinggi, sehingga mampu mengetahui keinginan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Oleh karena itu, daya tanggap aparat harus terus bisa ditingkatkan, supaya pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dapat terus dipertahankan.

Kemampuan berkomunikasi aparat dalam proses pemberian pelayanan dengan Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual. Artinya aparat pemberi pelayanan sudah dapat berkomunikasi dengan interaktif kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Kemampuan ini tentunya akan mempermudah aparat mengetahui pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga dapat mempersiapkan pelayanan dengan lebih baik dan tepat waktu.

Pemberian informasi pelayanan administrasi kependudukan sudah terlaksana baik dengan

Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual. Artinya aparat pelayanan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Bahkan di Kecamatan Sukajadi, aparat pemberi pelayanan telah menyiapkan maklumat pelayanan di pintu masuk atau di dekat loket pelayanan agar setiap masyarakat dapat mengetahui setiap persyaratan dan kriteria dalam melakukan pelayanan yang dibutuhkan. Dengan adanya informasi ini diharapkan dapat menciptakan transparansi dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, terutama dalam pembiayaan pelayanan.

Berdasarkan tiga sub indikator yang diteliti untuk menilai *responsivness* dalam kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual. Hal ini menjelaskan bahwa *responsivness* aparat pemberi pelayanan dengan Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual. Artinya aparat pelayanan telah memiliki daya tanggap, kemampuan berkomunikasi dan pemberian informasi yang baik dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukajadi. Sehingga masyarakat juga merasa sangat terlayani dengan tinggi *responsiveness* yang dimiliki oleh aparat pelaksana pelayanan. Fakta ini akan sebaiknya semakin ditingkatkan agar masyarakat selalu terlayani dengan kemampuan daya tanggap yang tinggi.

### ***Assurance***

Kemampuan dan pengetahuan aparat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah baik, artinya aparat sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan sesuai dengan kebutuhan pelayanan, baik dengan Sistem Siak *Online* atau Sistem Manual. Fakta ini menunjukkan bahwa aparat sudah sangat memiliki pemahaman dan pengetahuan yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat benar-benar merasa terlayani oleh aparat. Tetapi dalam pelayanan Sistem Siak *Online* aparat memang

lebih ekstra keras untuk bisa memahami sistem yang dikembangkan dalam pelayanan Sistem Siak *Online*. Namun setelah Sistem tersebut dipahami, pelaksanaan pelayanan yang dikerjakan akan lebih mudah dilaksanakan.

Keahlian aparatur pelayanan dengan Sistem Manual jauh lebih baik dibandingkan dengan Sistem Siak *Online*. Kondisi ini disebabkan oleh keahlian melayani dengan Sistem Siak *Online* membutuhkan proses yang cukup panjang dalam memahaminya, tetapi begitu sudah dipahami maka pelayanan ini akan jauh lebih efektif dan efisien terhadap hasil pelayanan yang diperoleh masyarakat. Beda halnya dengan pelayanan Sistem Manual yang hanya langsung tinggal mengisi blangko identitas yang sudah disediakan.

Kejelasan biaya pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* jauh lebih transparan dibandingkan dengan Sistem Manual. Karena ketetapan biaya pelayanan dengan Sistem Siak *Online* sudah ditetapkan berdasarkan peraturan daerah yang tidak bisa dirubah oleh aparatur pelaksana. Bahkan dalam maklumat pelayanan yang diinformasikan juga sudah dipaparkan dengan jelas tentang biaya pelayanan. Beda halnya dengan pelayanan yang system manual, biaya pelayanan yang ditetapkan bisa fluktuatif tergantung kepada ketepatan waktu pelayanan yang diinginkan. Sehingga dalam Sistem Manual biaya pelayanan bisa berubah-ubah sesuai dengan keadaan pelayanan yang berlangsung.

Berdasarkan indikator yang diteliti untuk menilai *assurance* dalam kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* masih sama baiknya dibandingkan dengan Sistem Manual. Hal ini terlihat dari kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki aparatur dalam memberikan pelayanan. Kemudian apabila ditinjau dari keahlian aparatur pelayanan, terlihat bahwa Sistem Manual jauh lebih baik dibandingkan dengan Sistem Siak *Online*. Hal ini disebabkan Sistem Siak *Online* membutuhkan proses untuk memahami alur kerja yang diberikan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Selanjutnya

apabila ditinjau dari kejelasan biaya pelayanan ternyata Sistem Siak *Online* jauh lebih transparan dibandingkan dengan Sistem Manual, karena pembiayaan Sistem Siak *Online* sudah ditetapkan melalui peraturan daerah.

### ***Emphaty***

Aparatur pelaksana pelayanan selalu mengerjakan tugasnya dengan sikap ramah dan tamah, baik dengan Sistem Siak *Online* ataupun dengan Sistem Manual. Dimana setiap aparatur pelayanan selalu berusaha untuk memberikan keterangan dan informasi yang baik kepada setiap masyarakat yang melakukan pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan dapat mengetahuinya dengan jelas. Selain itu juga sikap ramah dan tamah ini juga dibuktikan dengan kemampuan komunikasi aparatur kepada masyarakat yang bertanya tentang proses pelayanan yang dilakukan. Oleh karenanya sikap ramah tamah sebenarnya memang harus ditunjukkan oleh setiap aparatur pelaksana pelayanan, supaya organisasi pelayanan terkesan ramah kepada setiap pelanggannya dalam memberikan pelayanan.

Aparatur pelaksana pelayanan tidak menggerutu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dengan Sistem Siak *Online* ataupun dengan Sistem Manual. Sikap ini membuktikan bahwa aparatur pelaksana pelayanan mampu bersikap profesional terhadap beban kerja yang diberikan. Dimana mereka mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan bidang kerja yang diberikan, sehingga gerutuan dalam bekerja bisa dihindari. Sikap ini juga membuktikan bahwa aparatur pelaksana memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Penampilan yang ditunjukkan oleh aparatur pelaksana pelayanan sudah sangat sopan dalam proses memberikan pelayanan, baik dengan Sistem Siak *Online* ataupun dengan Sistem Manual. Kondisi ini terjadi karena masalah penampilan aparatur pelaksana sudah diatur secara baku, bahkan pakaian yang digunakan dalam pekerjaan juga sudah diatur oleh pemerintah. Pengaturan ini dilakukan untuk mem-

berikan keseragaman penampilan aparatur dalam melaksanakan kerjanya.

Berdasarkan indikator yang diteliti untuk menilai *emphaty* dalam kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual sama baiknya dalam memberikan pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa sikap aparatur pelaksana pelayanan sudah baik, ditinjau dari sikap ramah tamah, sikap tidak mengerutu dan penampilan aparatur pelaksana. Artinya aparatur pelaksana pelayanan administrasi kependudukan sudah mampu bersikap menyenangkan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat juga merasa sangat terlayani dan terpuaskan terhadap sikap yang ditunjukkan oleh aparatur pelaksana pelayanan. Keadaan inilah yang nantinya akan semakin menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik.

### **Tangibles**

Kantor Camat Sukajadi melalui UPTD yang ada sudah menyediakan papan petunjuk atau maklumat pelayanan yang baik kepada masyarakat, baik dengan Sistem Siak *Online* ataupun dengan Sistem Manual. Kondisi menunjukkan bahwa pihak pelaksana pelayanan sudah menyadari bahwa petunjuk pelayanan atau SOP pelayanan memang sangat dibutuhkan dalam upaya mempermudah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan. Oleh karenanya setiap pelayanan yang dikerjakan oleh pemerintah hendaknya dibuatkan papan petunjuk pelayanan, supaya masyarakat yang mengurus pelayanan dapat mengetahuinya dengan jelas.

Ketersediaan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan sudah disiapkan dengan baik. Dengan ketersediaan ruang tunggu yang memadai dan menyenangkan membuat masyarakat yang mengurus pelayanan merasa nyaman. Apalagi ruang tunggu yang disediakan memperhatikan faktor-faktor kebosanan masyarakat yang menunggu pelayanan selesai, seperti dengan menyediakan televisi yang bisa disaksikan masyarakat sambil menunggu pelayanannya selesai.

Ketersediaan areal parkir pada Sistem Siak *Online* sama sangat baiknya dengan Sistem Manual. Hal ini menjelaskan bahwa areal parkir yang disediakan oleh Kantor Camat Sukajadi terhadap seluruh pelangganya sudah baik. Sebab penyediaan areal parkir yang dapat menampung seluruh masyarakat dalam mengurus pelayanan akan memberikan gambaran pelayanan yang menyenangkan. Karena masyarakat tidak lagi mengkhawatirkan kendaraannya di parkir pada saat mengurus pelayanan.

Berdasarkan indikator yang diteliti untuk menilai *tangibles* dalam kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual sama baiknya dalam memberikan pelayanan. Artinya Kantor Camat Sukajadi mampu menyediakan fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, seperti papan petunjuk pelayanan, ruang tunggu pelayanan dan areal parkir. Kemampuan ini juga tidak terlepas dari keinginan Pemerintah Kota Pekanbaru yang ingin menjadi wilayah percontohan terbaik dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Oleh karenanya ke depan kemampuan organisasi dalam menyediakan fasilitas proses pelaksanaan pelayanan harus terus ditingkatkan, terutama fasilitas tenaga listrik yang dapat menolong pengaktifan E – KTP yang sampai saat ini menjadi permasalahan dalam implementasinya.

### **SIMPULAN**

Dari indikator *reability* pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* jauh lebih baik dari Sistem Manual, baik ditinjau dari ketepatan waktu pelayanan, keadilan pelayanan dan ketelitian pelayanan. Dari indikator *responsiviness* pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* sama baiknya dengan Sistem Manual, baik ditinjau dari daya tanggap pelayanan, kemampuan berkomunikasi dan pemberian informasi pelayanan. Adapun dari indikator *assurance* pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* masih sama baiknya dibandingkan

dengan Sistem Manual. Sementara itu dari indikator *emphaty* pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual sama baiknya dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dari indikator *tangibles*

pelayanan administrasi kependudukan dengan Sistem Siak *Online* dan Sistem Manual sama baiknya dalam memberikan pelayanan. Secara umum dari kelima indikator yang diteliti, Sistem Siak *Online* lebih baik dari Sistem Manual.

#### DAFTAR RUJUKAN

Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Gramedia, Jakarta.  
Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.  
Ndraha Taliziduhu, 1997, *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.  
Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset., Yogyakarta.  
Zeithmal., 1998, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.